

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

DE L'INTERPHONE À INTERNET :
LES ALERTES ET LA COMMUNICATION EN SITUATION D'URGENCE
DANS UNE SOCIÉTÉ DE RISQUES ET DE RÉSEAUX

THÈSE
PRÉSENTÉE
COMME EXIGENCE PARTIELLE
DU DOCTORAT EN COMMUNICATION

PAR
PIERRE BÉRUBÉ

JUIN 2012

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de cette thèse se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.01-2006). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

TABLE DES MATIÈRES

AVANT PROPOS ET REMERCIEMENTS	vi
LISTE DES FIGURES	ix
LISTE DES TABLEAUX	xi
LISTE DES ABRÉVIATIONS	xiv
RÉSUMÉ	xv
INTRODUCTION.....	1
QUESTIONS DE RECHERCHE	3
CHAPITRE I	
UNE SOCIÉTÉ GÉNÉRATRICE DE RISQUES	5
1.1 L'omniprésence du risque : héritage de la modernité	5
1.2 Des événements qui ont marqué une décennie	10
1.2.1 Les attentats du 11 septembre 2001	10
1.2.2 Le tsunami de l'océan Indien	11
1.2.3 La tuerie au collège Dawson	11
1.2.4 La tuerie à l'université Virginia Tech	12
CHAPITRE II	
RÉSILIENCE FACE AUX RISQUES ET AUX CRISES	14
2.1 Typologies des risques et des crises	14
2.1.1 Les définitions : comment cerner la crise	14
2.1.2 Les phases d'évolution et de gestion de crise	15
2.1.3 Les définitions en usage par la sécurité civile au Québec	18
2.2 La gestion des risques et des crises : perspectives des parties prenantes	20
2.2.1 Les organisations et la résilience	20
2.2.2 Les autorités responsables et le rôle de « bon père de famille »	21

2.2.3	Les individus affectés et les actions de survie.....	22
2.2.4	Les médias, entre service public et soumission aux cotes d'écoute	22
CHAPITRE III		
	COMMUNICATION SOUS TENSION	25
3.1	Risques, crises et évolution des besoins de communication	25
3.2	De l'expert au citoyen, une communication parfois difficile	28
3.3	Communications bidirectionnelles et relations en situation de risque et de crise	31
3.4	La communication et la gestion du risque : une nouvelle norme internationale.....	35
3.5	L'alerte : moment charnière de la communication en situation d'urgence	38
3.6	Communications mobiles et citoyens branchés en situation d'urgence	41
CHAPITRE IV		
	MÉTHODOLOGIE	44
4.1	Questionnaires auprès des populations de trois universités québécoises	44
4.2	Recrutement des participants	47
4.3	Logistique / protocoles	48
4.3.1	Autorisation pour prendre le relais de l'étude du CEMRG	48
4.3.2	Adaptation et diffusion à l'Université du Québec à Montréal	48
4.3.3	Adaptation et diffusion à l'Université Laval	51
4.3.4	Adaptation et diffusion à l'Université de Montréal	54
4.4	Validation des questionnaires reçus.....	58
4.5	Mise en perspective des trois volets réalisés.....	59
4.6	Méthode d'analyse.....	60
4.6.1	Approche pour l'analyse des réponses aux questionnaires.....	60
4.6.2	Validité statistique	60
CHAPITRE V		
	PRÉSENTATION DES RÉSULTATS	63
5.1	Questionnaires reçus dans les trois universités	63
5.1.1	Questionnaires reçus à l'Université du Québec à Montréal	64
5.1.2	Questionnaires reçus à l'Université Laval.....	66
5.1.3	Questionnaires reçus à l'Université de Montréal.....	69
5.2	Résultats comparés entre les trois universités.....	71
5.2.1	Moyen de communication le plus accessible	71
5.2.2	Sources d'information privilégiées en situation d'urgence à l'université	77

5.2.3	Moyen d'alerte le plus souhaitable en n'étant pas à l'université	82
5.2.4	Intérêt pour un service d'alerte par téléphone portable.....	87
5.3	Résultats à l'Université de Montréal, avec croisements	92
5.3.1	Profil des répondants : statut, sexe et âge.....	94
5.3.2	Temps de présence sur le campus, par statut.....	100
5.3.3	Moyen de communication le plus accessible, par statut.....	102
5.3.4	Possession d'un téléphone portable, par statut	105
5.3.5	Activation du téléphone portable à l'université, par statut.....	108
5.3.6	Usage du téléphone portable pour des messages textes, par statut	110
5.3.7	Fréquence d'utilisation des messages textes à l'université, par statut	112
5.3.8	Intérêt pour un service de messages textes venant de l'université, par statut.....	114
5.3.9	Intérêt pour un service de messages textes venant de l'université, en fonction de la possession d'un téléphone portable	117
5.3.10	Intérêt pour un service d'alerte par téléphone portable, par statut.....	119
5.3.11	Sources d'information privilégiées en situation d'urgence à l'université, par statut	121
5.3.12	Moyen d'alerte le plus souhaitable à l'université selon le type d'urgence, par statut	128
5.3.13	Moyen d'alerte le plus souhaitable hors de l'université, par statut.....	137
5.3.14	Moyen d'alerte le plus souhaitable hors de l'université, en fonction de la possession d'un téléphone portable.....	139
5.3.15	Utilisation des réseaux sociaux numériques parmi les moyens d'alerte, en fonction de la possession d'un téléphone portable	142
CHAPITRE VI		
ANALYSE DES RÉSULTATS.....		145
6.1	Similitudes et différences entre universités.....	145
6.1.1	Accessibilité aux moyens de communication.....	145
6.1.2	Sources d'information privilégiées en situation d'urgence.....	146
6.1.3	Moyen d'alerte le plus souhaitable en n'étant pas à l'université	147
6.1.4	Intérêt pour un service d'alerte par téléphone portable.....	148
6.2	Nomades et sédentaires sur un même campus.....	149
6.2.1	Personnel et cadres : les sédentaires	149
6.2.2	Étudiants : les nomades	152
6.2.3	Enseignants : les hybrides	155

CHAPITRE VII	
DISCUSSION	158
CONCLUSION	163
APPENDICE A	
CERTIFICATS D'ÉTHIQUE	165
A.1 Certificat d'éthique de l'Université du Québec à Montréal	166
A.2 Certificat d'éthique de l'Université Laval	167
A.3 Certificat d'éthique de l'Université de Montréal	168
APPENDICE B	
QUESTIONNAIRES	169
B.1 Questionnaire diffusé à l'Université du Québec à Montréal	170
B.2 Questionnaire diffusé à l'Université Laval	187
B.3 Questionnaire diffusé à l'Université de Montréal	204
APPENDICE C	
PUBLICATIONS ET MESSAGES ANNONÇANT LA RECHERCHE	222
C.1 Article dans le journal hebdomadaire L'UQAM (16 novembre 2009)	223
C.2 Article sur le site Web de l'UQAM (16 novembre 2009)	224
C.3 Annonce sur le site Facebook de l'UQAM (16 novembre 2009)	226
C.4 Annonce sur le site Twitter de l'UQAM (16 novembre 2009)	227
C.5 Mention dans le journal hebdomadaire Au fil des événements (ULaval / 11 février 2010)	228
C.6 Article sur le site Web Au fil des événements (ULaval / saisie le 11 février 2010)	229
C.7 Annonce sur le site Facebook de l'Université Laval (saisie le 18 février 2010)	230
C.8 Annonce sur le site Twitter de l'Université Laval (saisie le 18 février 2010)	231
C.9 Article dans le journal hebdomadaire Forum (UdeM, 21 mars 2011)	232
C.10 Article sur le site Web UdeMNouvelles (saisie le 24 mars 2011)	234
C.11 Article dans l'infolettre UdeMCampus (24 mars 2011)	236
C.12 Annonce sur le site Facebook de l'Université de Montréal (21 mars 2011)	237
C.13 Annonce sur le site Twitter de l'Université de Montréal (21 mars 2011)	238
BIBLIOGRAPHIE	239

AVANT PROPOS ET REMERCIEMENTS

Le projet de cette thèse est né à l'ombre d'événements tragiques, suivant deux crises successives qui ont retenu l'attention et consterné des populations à l'échelle planétaire. La tuerie du collège Dawson en septembre 2006, suivie de celle de l'Université Virginia Tech à peine quelques mois plus tard, soit en avril 2007, ont marqué l'imaginaire collectif et ont interpellé directement les intervenants du milieu académique en matière de sécurité et de communication. Au mieux, comment éviter de tels événements, ou au pire, comment réagir pour réduire les impacts négatifs dans l'éventualité d'un nouvel épisode similaire ?

Étant à cette époque responsable d'un centre d'études sur les nouvelles technologies de communication et leur usage dans le contexte des relations publiques, au sein de la Chaire de relations publiques de l'UQAM, je fus particulièrement intéressé par la manière dont les téléphones cellulaires et les réseaux sociaux prirent une place de premier plan dans les médias couvrant les événements. Dans le cas de Dawson, pour une seconde fois au Canada, le réseau d'antennes cellulaires fut débordé. À Virginia Tech les réseaux et médias sociaux sur internet furent la scène d'une effervescence exceptionnelle. Dans les deux cas l'encyclopédie en ligne Wikipedia fut alimentée dès les minutes qui suivirent le début des événements et mise à jour de manière continue, tout au long de l'avancée, du dénouement et du *post mortem* sur les événements. Ces articles sont toujours en ligne aujourd'hui.

Moins de six mois après les événements de Virginia Tech, en septembre 2007, à l'occasion d'une présentation où j'abordais l'usage de Wikipedia durant les événements de Dawson, j'ai fait la rencontre de Gordon Gow. Ce professeur de l'Université de l'Alberta s'intéressait à la diffusion d'alertes sur les campus. Spécialiste de la téléphonie mobile, il explorait notamment les nouvelles avenues que présentent les téléphones cellulaires, dont la diffusion de messages textes ou SMS en situations d'urgence. Je lui dois une invitation à participer à une table ronde sur le sujet que son groupe de recherche organisait en novembre 2007, à Edmonton, et qui devait s'avérer la bougie d'allumage de cette thèse. Je dois à Gordon mes

premiers remerciements pour cette invitation et pour l'apport inestimable de son groupe de recherche dans l'élaboration initiale des questionnaires.

En préparation pour cette table ronde, voulant y arriver avec des éléments d'information de première main, j'ai sollicité l'aide du directeur de la prévention et de la sécurité de l'UQAM, Alain Gingras, ainsi que celle du directeur des communications, Daniel Hébert. Je leur ai demandé de partager avec moi des informations sur l'état de préparation de l'université en matière d'alertes ainsi que sur les pistes de développement envisagées à ce chapitre. Je tiens à les remercier pour leur franchise et leur ouverture d'esprit, car cette collaboration initiale a permis au reste du projet de se matérialiser. Leur générosité s'est d'ailleurs poursuivie dans le travail de validation du questionnaire ainsi que pour sa diffusion à l'UQAM.

Parmi les nombreux autres collaborateurs qui ont été essentiels pour la réalisation de cette recherche dans trois universités, je dois à Bernard Dagenais pour l'Université Laval et à Patrice Leroux pour l'Université de Montréal un coup de chapeau pour avoir agi comme répondants de la recherche, notamment pour ce qui touche les certificats d'éthique de la recherche et la promotion. Leur disponibilité et leur implication soutenue ont permis de faire un succès de chacune des étapes de ce terrain.

Je remercie également les membres des équipes de prévention et de sécurité ainsi que celles des communications qui, dans les trois universités, ont été mis à contribution pour la validation des questionnaires et la promotion de la recherche. Je tiens notamment à souligner l'apport de Frédéric Gagnon-Parent, de l'Université de Montréal, dont la motivation a été communicative et pour son constant rappel de l'utilité de cette recherche. Sans oublier la directrice du service, Lucie Dupuis, qui a endossé le projet dès son entrée en fonctions et s'en est faite une ambassadrice convaincante.

Au plan académique, je tiens à remercier mes mentors, Jean-Paul Lafrance, Danielle Maisonneuve et Pierre-Léonard Harvey, pour leur éclairage à divers moments du cheminement. Je remercie particulièrement Pierre-Léonard pour son appui dans la conduite à bon port de cette thèse. Je remercie également Gwenaël Brisé, pour sa collaboration comme assistant de recherche à l'occasion du premier volet réalisé à l'UQAM et tiens à le

féliciter pour la réussite de sa maîtrise, mettant ainsi à profit une partie des premières données recueillies.

Sur un plan plus personnel, je dois dire que ma mère m'a donné l'un des plus beaux exemples que je puisse imaginer en terme de volonté et de ténacité dans la poursuite des études. Son retour en classe après avoir élevé huit enfants, l'obtention de son diplôme d'études collégial, puis finalement la réussite de son baccalauréat en lettres auront été une émouvante et inspirante source de motivation pour son fils aîné, dans sa quête doctorale.

Finalement, comment trouver les mots pour remercier ma compagne de vie d'une manière significative ? En plus de 35 ans de vie commune, dont les dix dernières avec un conjoint « aux études », elle a partagé les sacrifices qu'impose le cheminement académique. Durant ce parcours, j'ai toujours eu à mes côtés une conjointe qui croyait en moi. Elle a été une chaleureuse et constante source de soutien et d'encouragement, au point de me faire percevoir comme une courte randonnée ce qui, dans les faits, aura finalement été un long trajet. Merci Monique !

LISTE DES FIGURES

Figure	Page
1.1	Nombre de catastrophes naturelles rapportées entre 1975 et 2010 8
1.2	Nombre de catastrophes technologiques rapportées entre 1975 et 2010 8
2.1	Phases des crises, étapes de gestion et types de communication 17
2.2	Le risque comme interaction entre aléa et vulnérabilité 18
3.2	Processus de management du risque proposé dans la norme ISO 31000 36
4.1	Courriel d'invitation à remplir le questionnaire, tel que diffusé à l'Université du Québec à Montréal 50
4.2	Courriel d'invitation à remplir le questionnaire, tel que diffusé à l'Université Laval 53
4.3	Courriel d'invitation à remplir le questionnaire, tel que diffusé à l'Université de Montréal 56
5.1	Questionnaires reçus à l'Université du Québec à Montréal (2009-11) 65
5.2	Questionnaires reçus à l'Université Laval (2010-02) 68
5.3	Questionnaires reçus à l'Université de Montréal (2011-03) 70
5.4	Moyen de communication le plus accessible à l'Université du Québec à Montréal. 72
5.5	Moyen de communication le plus accessible à l'Université Laval 74
5.6	Moyen de communication le plus accessible à l'Université de Montréal 76
5.7	Sources d'information privilégiées en situation d'urgence à l'Université du Québec à Montréal 78
5.8	Sources d'information privilégiées en situation d'urgence à l'Université Laval 80
5.9	Sources d'information privilégiées en situation d'urgence à l'Université de Montréal 81
5.10	Moyen d'alerte le plus souhaitable en n'étant pas à l'université, pour l'Université du Québec à Montréal 83

5.11	Moyen d'alerte le plus souhaitable en n'étant pas à l'université, pour l'Université Laval	84
5.12	Moyen d'alerte le plus souhaitable en n'étant pas à l'université, pour l'Université de Montréal	86
5.13	Intérêt pour un service d'alerte par téléphone portable à l'Université du Québec à Montréal	88
5.14	Intérêt pour un service d'alerte par téléphone portable à l'Université Laval	90
5.15	Intérêt pour un service d'alerte par téléphone portable à l'Université de Montréal	91
5.16	Répartition des répondants selon le sexe et le statut (UdeM)	96
5.17	Répartition des répondants selon l'âge et le statut (UdeM)	99
5.18	Temps par semaine passé sur le campus, par statut (UdeM)	101
5.19	Moyen de communication le plus accessible, par statut (UdeM)	104
5.20	Possession d'un téléphone portable, par statut (UdeM)	107
5.21	Téléphone portable en marche à l'université, par statut (UdeM)	109
5.22	Usage du téléphone portable pour des messages textes, par statut (UdeM)	111
5.23	Fréquence d'utilisation des messages textes à l'université, par statut (UdeM) ..	113
5.24	Intérêt pour un service d'alerte par téléphone portable, par statut (UdeM)	120
5.25	Sources d'information privilégiées en situation d'urgence à l'université, pour les étudiants de tous les cycles (UdeM)	124
5.26	Sources d'information privilégiées en situation d'urgence à l'université, pour les enseignants (UdeM)	126
5.27	Sources d'information privilégiées en situation d'urgence à l'université, pour le personnel et les cadres (UdeM)	127
5.28	Moyen d'alerte le plus souhaitable hors de l'université, par statut (UdeM)	138
5.29	Moyen d'alerte le plus souhaitable hors de l'université, en fonction de la possession d'un téléphone portable (UdeM)	141
5.30	Utilisation des réseaux sociaux numériques parmi les moyens d'alerte, en fonction de la possession d'un téléphone portable (UdeM)	143

LISTE DES TABLEAUX

Tableau	Page
3.1 Étapes de développement en communication du risque	29
4.1 Structure et éléments principaux du questionnaire	46
5.1 Questionnaires reçus à l'Université du Québec à Montréal (2009-11)	64
5.2 Questionnaires reçus à l'Université Laval (2010-02)	66
5.3 Questionnaires reçus à l'Université de Montréal (2011-03)	69
5.4 Moyen de communication le plus accessible à l'Université du Québec à Montréal	72
5.5 Moyen de communication le plus accessible à l'Université Laval.....	74
5.6 Moyen de communication le plus accessible à l'Université de Montréal.....	76
5.7 Sources d'information privilégiées en situation d'urgence à l'Université du Québec à Montréal	78
5.8 Sources d'information privilégiées en situation d'urgence à l'Université Laval	80
5.9 Sources d'information privilégiées en situation d'urgence à l'Université de Montréal	81
5.10 Moyen d'alerte le plus souhaitable en n'étant pas à l'université, pour l'Université du Québec à Montréal	83
5.11 Moyen d'alerte le plus souhaitable en n'étant pas à l'université, pour l'Université Laval	84
5.12 Moyen d'alerte le plus souhaitable en n'étant pas à l'université, pour l'Université de Montréal	86
5.13 Intérêt pour un service d'alerte par téléphone portable à l'Université du Québec à Montréal	88
5.14 Intérêt pour un service d'alerte par téléphone portable à l'Université Laval	90
5.15 Intérêt pour un service d'alerte par téléphone portable à l'Université de Montréal	91
5.16 Répartition des répondants selon le sexe et le statut (UdeM)	95

5.17	Répartition des répondants selon l'âge et le statut (UdeM).....	98
5.18	Temps par semaine passé sur le campus, par statut (UdeM)	100
5.19	Moyen de communication le plus accessible, par statut (UdeM).....	103
5.20	Possession d'un téléphone portable, par statut (UdeM)	106
5.21	Téléphone portable en marche à l'université, par statut (UdeM).....	109
5.22	Usage du téléphone portable pour des messages textes, par statut (UdeM)	111
5.23	Fréquence d'utilisation des messages textes à l'université, par statut (UdeM) ...	112
5.24	Intérêt pour un service de messages textes venant de l'université, par statut (UdeM).....	115
5.25	Intérêt pour un service de messages textes venant de l'université, en fonction de la possession d'un téléphone portable (UdeM)	118
5.26	Intérêt pour un service d'alerte par téléphone portable, par statut (UdeM).....	119
5.27a	Sources d'information privilégiées en situation d'urgence à l'université, par statut (UdeM).....	122
5.27b	Sources d'information privilégiées en situation d'urgence à l'université, par statut (UdeM) (Suite).....	123
5.28a	Moyen d'alerte le plus souhaitable à l'université selon le type d'urgence, par statut : alerte météo (UdeM)	129
5.28b	Moyen d'alerte le plus souhaitable à l'université selon le type d'urgence, par statut : produits toxiques (UdeM).....	130
5.28c	Moyen d'alerte le plus souhaitable à l'université selon le type d'urgence, par statut : alerte sanitaire (UdeM)	131
5.28d	Moyen d'alerte le plus souhaitable à l'université selon le type d'urgence, par statut : agression armée (UdeM)	132
5.28e	Moyen d'alerte le plus souhaitable à l'université selon le type d'urgence, par statut : colis suspect (UdeM)	133
5.28f	Moyen d'alerte le plus souhaitable à l'université selon le type d'urgence, par statut : incendie (UdeM)	134
5.28g	Moyen d'alerte le plus souhaitable à l'université selon le type d'urgence, par statut : fermeture de pavillon ou du campus (UdeM)	135
5.28h	Moyen d'alerte le plus souhaitable à l'université selon le type d'urgence, par statut : arrêt de service (UdeM).....	136
5.29	Moyen d'alerte le plus souhaitable hors de l'université, par statut (UdeM).....	137

5.30	Moyen d'alerte le plus souhaitable hors de l'université, en fonction de la possession d'un téléphone portable (UdeM).....	140
5.31	Utilisation des réseaux sociaux numériques parmi les moyens d'alerte, en fonction de la possession d'un téléphone portable (UdeM)	142
6.1	Caractéristiques principales des sédentaires et des nomades (UdeM)	161
6.2	Choix des moyens d'alerte en fonction des types de situation d'urgence pour les sédentaires et des nomades (UdeM).....	162

LISTE DES ABRÉVIATIONS

CEFRIO	Centre d'études francophones pour l'informatisation des organisations
CEMRG	<i>Campus Emergency Messaging Research Group</i>
CMMI	Comités mixtes municipal industriel
CRED	Centre de recherche sur l'épidémiologie des désastres
CREPUQ	Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec
SMS	<i>Short Message Service</i>
UdeM	Université de Montréal
ULaval	Université Laval
UQAM	Université du Québec à Montréal
PPEW	<i>Platform for the Promotion of Early Warning</i>

RÉSUMÉ

Les événements dramatiques vécus sur plusieurs campus universitaires et collégiaux, dont notamment au collège Dawson en 2006 et à l'université Virginia Tech en 2007, ont mis en lumière la très grande importance du téléphone portable comme outil de communication en pareille situation d'urgence, notamment pour les étudiants et leurs proches. Cette recherche s'intéresse à tous les membres de la collectivité universitaire, cherchant à mieux connaître leurs moyens de communication et leurs attentes en matière d'alerte en diverses situations. Elle porte une attention particulière à l'adoption et aux usages des nouveaux outils de communication que sont les téléphones portables, réguliers et intelligents. L'étude démontre que les sirènes et haut-parleurs demeurent considérés comme les voies privilégiées d'alerte pour les situations imminentes et représentant un danger élevé, tel que les incendies, les déversements de produits toxiques ou les agressions armées. Elle a cependant permis de dépeindre deux types de comportements et d'attentes en matière de communication pour diverses situations d'urgence. Le personnel et les cadres, que nous avons qualifié de « sédentaires », misent surtout sur des outils de communication fixes comme l'ordinateur ou le téléphone de bureau, et notamment sur les courriels pour plusieurs type de messages d'alerte. Les étudiants, que nous avons qualifié de « nomades », misent majoritairement sur le téléphone portable et favorisent nettement l'utilisation de messages textes ou SMS pour plusieurs types d'alertes, même parmi les plus dangereux. Les enseignants constituent un troisième groupe, leurs comportements et attentes se rapprochant de l'un ou de l'autre pôle selon la situation. La majorité des répondants à notre questionnaire, peu importe le statut, s'est dite intéressé à s'inscrire à un système d'alerte venant de l'université et diffusé sur téléphone cellulaire.

Mots clés : alerte, communication, risque, urgence, téléphone mobile.

INTRODUCTION

Nous vivons dans une société industrialisée où la présence des risques est omniprésente et généralement acceptée comme inéluctable, conséquence de la modernité et de ses héritages (Beck, 2003; Giddens, 1994). La présence de centrales nucléaires ou de pylônes transportant du courant électrique à haute tension, les moyens de transport dans leur ensemble, les procédés de fabrication faisant usage de produits toxiques, autant de sources de risques avec lesquels les populations conjuguent au quotidien. À ces risques liés à la technologie, il faut ajouter les risques naturels comme les tremblements de terre, les ouragans ou les volcans, risques avec lesquels l'humain doit composer depuis ses origines. Il faut également compter les risques épidémiologiques, pouvant plus rapidement que jamais prendre l'ampleur de pandémies à l'heure de la mobilité planétaire, auxquels s'ajoutent les divers risques sociaux allant du terrorisme aux conflits armés.

Cette toile de fond, il faut bien l'avouer, est plutôt sombre. Par contre notre objet d'étude, alors qu'il s'inscrit résolument dans ce contexte, adopte une perspective pragmatique et, disons-le, plus positive. Nous nous intéresserons à la communication en situation de risque et de crise afin de mieux comprendre sa dynamique et sa contribution potentielle à une réduction des effets négatifs qui peuvent être subis en de telles situations. Nous nous pencherons plus précisément sur les communications durant la phase aiguë des situations d'urgence, soit au moment de la diffusion d'alertes et de la phase qui suit immédiatement, soit la recherche d'informations de confirmation auprès des diverses sources accessibles (Coombs, 2007; Vieweg *et al.*, 2008; Gow *et al.*, 2009).

Autre élément de contexte, la société en réseaux (Castells, 1998, 2002, 2007) transforme profondément les voies et usages en matière de communication. Ces transformations sont particulièrement évidentes en situation d'urgence, alors que les individus touchés directement ou indirectement sont activement à la recherche d'informations et, dans la plupart des cas, vivent un besoin pressant de partage et de prise de contact avec des individus proches, parents, amis ou collègues (Drabek, 2010; Lindell et Perry, 2004). Dans

de telles situations, les outils de communication dont disposent les individus sont fortement mis à contribution, et souvent de manière particulièrement créative comme cela a été le cas lors des événements à l'université Virginia Tech en 2007 (Palen *et al.*, 2007, Vieweg *et al.*, 2008).

Partant de ces exemples, nous nous intéresserons plus particulièrement dans le cadre de cette recherche au milieu de vie que constituent les universités, aux groupes d'individus qui y évoluent, aux moyens de communication qui sont à leur disposition et à leurs attentes en matière d'alertes. Nous porterons notre attention de manière plus particulière sur les usages émergents des nouvelles technologies de l'information et des communications (NTIC) en situation d'alerte et lors de la confirmation de ces situations d'alerte par les individus touchés. Nous sommes confiants que les informations recueillies, mises à la disposition des intervenants ou des autorités responsables d'assurer la sécurité de ces populations, pourront contribuer à l'amélioration des systèmes, procédures et interventions en situation d'urgence. Ainsi devant l'importance des risques encourus par diverses populations et le potentiel de réduction des conséquences négatives que représentent de meilleures pratiques en matière de communication lors des situations d'alerte et de crise, nous souhaitons adopter une approche pragmatique.

Pour éclairer notre compréhension et notre regard critique sur les phénomènes et enjeux touchant la communication de risque et de crise, nous puiserons aux notions théoriques développées dans trois champs distincts. Nous comptons nous inspirer de concepts développés en sciences sociales afin de situer d'une part le phénomène des risques et des crises dans la société moderne et, d'autre part, comprendre les phénomènes entourant les nouvelles technologies de communication et leurs usages émergents. Nous mettrons à contribution des concepts liés aux sciences de la gestion et du management afin de nous permettre de mieux appréhender les aspects touchant la gestion des risques et des crises. Finalement, la compréhension des phénomènes de communication mettant en relation les divers publics ou parties prenantes et les organisations touchées en situation de risque ou de crise nous amènera à puiser aux notions développées dans le domaine des communications, et plus particulièrement aux relations publiques.

QUESTIONS DE RECHERCHE

Les sirènes, cloches et autres systèmes sonores sont depuis longtemps considérés parmi les moyens de communication les plus immédiats et efficaces pour alerter une population devant l'imminence d'un danger. Les médias électroniques, par leur omniprésence et leur instantanéité, jouent depuis quelques décennies un rôle similaire et complémentaire. À l'heure d'une société en réseaux, nous émettons l'hypothèse que l'usage de plus en plus répandu d'équipements de communication individuels et portables, donnant accès aux ressources d'internet, est appelé à jouer un rôle déterminant en situation d'urgence et notamment en période d'alerte.

Nous croyons que ces nouvelles technologies et les usages communicationnels qu'elles permettent peuvent être mis à contribution pour réduire les effets négatifs des crises, autant sur un plan matériel que sur un plan humain. En situation d'urgence ou de crise, alors que les individus doivent disposer des informations nécessaires pour assurer leur propre sécurité, alors qu'ils cherchent à mettre fin à un état d'incertitude, les caractéristiques de grande accessibilité, de rapidité, de bidirectionnalité et de sélectivité associées notamment aux téléphones portables et surtout aux téléphones portables intelligents en font des outils de secours que nous considérons d'une grande efficacité potentielle.

Dans une perspective où la diffusion d'alertes doit être faite par de multiples voies pour gagner en efficacité, nous tenons à préciser que cette exploration des voies d'alerte ouvertes par les nouvelles technologies ne présume pas qu'elles puissent être meilleures ou préférables aux voies existantes. Nous sommes surtout intéressé à explorer les liens de complémentarité qui peuvent exister entre les voies connues et les voies en émergence, ouvertes par les nouvelles technologies de communication. C'est dans cet esprit que nous comptons inscrire notre travail de recherche, espérant contribuer à la réduction des victimes et des conséquences négatives vécues lors de catastrophes ou d'autres types de situations d'urgence.

Ainsi les questions que nous posons sont les suivantes :

- En situation d'urgence, du point de vue des publics exposés, quelles sont les attentes en matière de moyens de communication pour la réception d'alertes ?
- Pour la diffusion d'alertes, quelle utilité peut-on envisager pour les nouvelles technologies de communication, dont les téléphones portables, les messages textes (SMS), les courriels, les sites Web, les médias et réseaux sociaux numériques ?

Ces questions supposent une exploration auprès des intéressés, les publics exposés aux urgences et au messages d'alerte qui peuvent être émis. Comme nous le verrons en détail plus loin, nous avons identifié trois universités québécoises comme terrain de recherche. Le choix d'universités s'est fait en prenant en considération les récents événements au collège Dawson et à l'université Virginia Tech dont nous avons fait mention plus tôt et sur lesquels nous reviendrons. Dans les deux cas, les nouvelles technologies de communication ont été mises à contribution de manière importante durant les événements, notamment par les étudiants et leurs proches.

Le choix du milieu universitaire comme terrain tient également au fait que nous considérons qu'il s'agit d'un lieu où le taux d'adoption des nouvelles technologies de communication et surtout des téléphones portables est supérieur à la moyenne, notamment à cause de l'importance de sa population étudiante, ce que confirment les données du CEFRIO (2011b). En ce sens, dans l'optique où ce public serait précurseur d'une tendance, ce que confirment également les données du CEFRIO (*ibid.*), la pertinence des données recueillies pourra avoir une durée de vie plus longue.

Finalement, le choix de ce terrain de recherche, qui a influencé en partie les questions posées, est également motivé par des raisons pratiques. D'abord du fait qu'il offre un accès à une population diversifiée d'étudiants, d'enseignants et de travailleurs de divers types, puis du fait que cette population peut être contactée directement et individuellement, par liste d'envoi. Nous reviendrons sur le sujet au chapitre sur la méthodologie.

CHAPITRE I

UNE SOCIÉTÉ GÉNÉRATRICE DE RISQUES

Pour situer la pertinence et l'utilité de notre recherche, nous présenterons d'abord de manière globale le contexte dans lequel elle s'inscrit. Nous débiterons par un volet très large, à l'échelle planétaire, avec une approche sociologique critique considérant les risques comme des retombées de la modernisation. Nous ferons ensuite un rappel d'événements récents qui ont marqué les populations et contribué à définir les perceptions en matière de crise, de risque et d'alerte.

1.1 L'omniprésence du risque : héritage de la modernité

Le fait qu'il ne s'agisse pas de risques que l'on choisit de courir et qu'on ne puisse plus, pour reprendre les termes de Beck, en tenir « les autres » responsables, ou les attaquer, ou les condamner, renforce cette inquiétude prémonitoire que beaucoup de gens jugent caractéristique de notre époque (Giddens, 1994, p. 138).

Selon Ulrich Beck (2003), nous vivons dans une société du risque, c'est à dire une société qui a fait du risque une réalité omniprésente, incontournable et surtout acceptée socialement. Avant l'industrialisation les sociétés auraient vécu avec la crainte de risques dont ils n'étaient pas maîtres, donc hors de leur contrôle, comme les éléments naturels dont la foudre, les inondations, les volcans ou les tremblements de terre. Les nuées d'insectes, les sécheresses et les épidémies étaient également considérés comme d'origine externe, voire divine. Les risques sociaux venaient également de « l'extérieur », d'un ailleurs, soit des autres tribus, nations, civilisations qui pouvaient à tout moment décider d'attaquer ou de conquérir. Avec l'industrialisation, notre société aurait accepté de cohabiter avec le risque puisque celui-ci est de plusieurs manières généré par elle-même, par nos activités, nos productions. On craint moins aujourd'hui la menace d'une guerre de conquête que celle

d'un accident nucléaire ou d'un écrasement d'avion. Les risques qui étaient surtout exogènes, sont devenus endogènes.

Le sens même du mot risque s'est transformé. Alors que les aventuriers de l'antiquité prenaient des risques individuels ou en groupes restreints, ils ne mettaient pas en péril toute leur nation. On pouvait parfois, au plus, leur reprocher d'attirer le courroux des dieux par leurs actions. « À l'époque, le mot "risque" était associé à des notions comme le courage et l'aventure, et pas à l'éventuelle autodestruction de la vie sur terre. » (*Ibid.*, p. 39).

Le portrait que brosse Beck se résume globalement en cinq thèses (*Ibid.*, p. 41-43) :

- Les risques modernes sont souvent invisibles, tel la radioactivité, et insidieux, causant des dommages potentiellement irréparables. Ils sont sujets à interprétation quant à leur importance ou même leur existence, selon les perceptions et positions sociales.
- Les risques sont causes d'inégalités, entre les classes sociales et entre les nations. L'exposition aux risques est généralement plus forte chez les moins riches parmi les individus, de même que dans les nations en voie de développement. Elle affecte également les pays entre eux, la notion de frontière étant sans effet sur les risques majeurs comme la pollution, par exemple. Il existe par contre un effet *boomerang* faisant en sorte que les risques finissent par se retourner contre leurs créateurs, qui au départ en tirent profit.
- Les risques liés à la modernisation sont exploités économiquement et s'inscrivent dans une logique capitaliste. Cette exploitation du risque constitue une menace en soi.
- La connaissance des risques et la diffusion de cette connaissance prennent une importance politique déterminante dans une société où la conscience des menaces devient un enjeu majeur.
- La reconnaissance sociale des risques est source de bouleversements, la gestion de ces risques impliquant potentiellement une réorganisation des pouvoirs et des rôles. L'opinion publique devant les risques affecte les décisions, les actions et l'image des organisations.

Giddens (1994), apporte un éclairage critique qui s'inscrit dans le même courant de pensée que Beck pour plusieurs aspects, dont notamment « l'environnement de risque particulier à la modernité », soit l'omniprésence et l'institutionnalisation des risques. Il considère que plusieurs risques majeurs transcendent les pays et les classes sociales, tel le danger d'un conflit ou d'un accident nucléaire majeur. Par contre il constate que de nombreux risques sont répartis inégalement entre favorisés et défavorisés, comme par exemple dans le domaine de la maladie ou encore de la nutrition. Il appelle cette différence le « différentiel de risque » (*Ibid.*, p. 132).

Malgré ce portrait dur, Beck et Giddens se posent en critiques du post-modernisme et de sa vision plutôt sombre des héritages de la société moderne. Bien que jetant un regard non complaisant, ils tentent d'aborder les situations sous un angle constructif et pratique, croyant en une « nouvelle modernité » et se refusant à renoncer aux promesses humanistes du siècle des Lumières.

Confirmant l'importance grandissante des risques dans notre société, les données colligées depuis 1900 par le Centre de recherche sur l'épidémiologie des désastres (CRED) de l'Université catholique de Louvain, démontrent que notre planète connaît une nette augmentation des catastrophes naturelles et technologiques, et ce notamment depuis les trois dernières décennies, comme le montrent les figures 1.1 et 1.2. Selon Leone, Richemond et Vinet (2010, p. 39), cette base de données serait la plus complète et la plus homogène disponible, surtout pour les événements postérieurs à 1973. Il faut noter qu'elle ne prend en compte que les désastres ayant entraîné un minimum de 10 morts ou 100 sinistrés, pour lesquels un état d'urgence a été déclaré ou pour lesquels un appel d'aide internationale a été lancé.

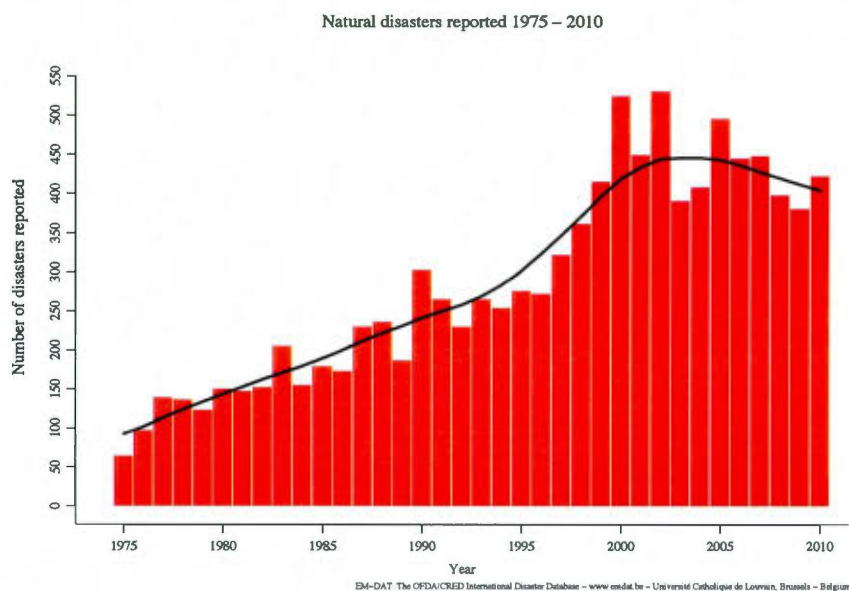


Figure 1.1 Nombre de catastrophes **naturelles** rapportées entre 1975 et 2010.
(Échelle verticale de 0 à 550) (Source : « Disaster Trends », 2011.)

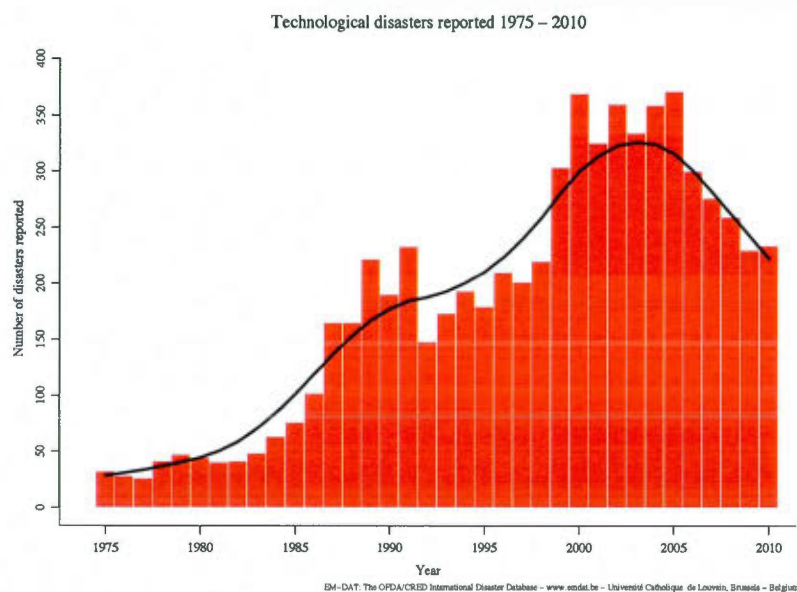


Figure 1.2 Nombre de catastrophes **technologiques** rapportées entre 1975 et 2010.
(Échelle verticale de 0 à 400) (Source : *Ibid.*)

Selon la typologie utilisée, répertoriée par Below, Wirtz et Guha-Sapir (2009), les catastrophes naturelles sont divisées en six grandes catégories : biologiques, géophysiques, météorologiques, hydrologiques, climatologiques et extra-terrestres. Parmi les catastrophes technologiques, on trouve trois grandes catégories, soit : industrielles, transports, et autres.

Pour les catastrophes naturelles, l'augmentation observée serait notamment à mettre en perspective avec le réchauffement de la planète (Vos *et al.*, 2010). Les catastrophes technologiques sont quant à elles directement liées à l'industrialisation. Deux continents ayant connu une forte progression au plan industriel depuis les trente dernières années, l'Afrique et l'Asie, connaissant également une augmentation importante du nombre de catastrophes technologiques durant la même période.

Il est à noter que le nombre de victimes de catastrophes naturelles va en diminuant, ce qui ne suit pas la courbe du nombre d'incidents. Le phénomène serait en bonne partie dû à l'amélioration des mesures préventives ainsi qu'à la qualité des procédures et systèmes d'alertes.

Par exemple, en 1970 le cyclone Bhola dévastait l'Est du Pakistan, maintenant devenu le Bangladesh, ainsi que l'Ouest de l'Inde. Considéré comme le cyclone tropical le plus meurtrier de tous les temps, Bhola fit un minimum de 300 000 morts et on craint que ce nombre soit allé jusqu'à un demi-million. On commença alors à mettre des mesures en place pour mieux faire face aux situations similaires dans le futur. En 1991 dans la même région, le cyclone Gorky, un peu plus faible, faisait cette fois 138 000 morts. En 2007, le cyclone Sidr, de force comparable à celui de 1991 ne faisait alors que 3 500 morts.

Cette spectaculaire baisse du nombre de mortalités est attribuée en majeure partie aux efforts de préparation et surtout à un système efficace d'alerte précoce. Un système faisant appel à des moyens très simples : une chaîne de communication mobilisant 40 000 volontaires du Croissant rouge spécialement formés et équipés de mégaphones et de bicyclettes. Avant que le cyclone ne touche la côte, deux millions de personnes étaient à l'abri (« Bangladesh: megaphones save thousands », 2007).

1.2 Des événements qui ont marqué une décennie

Parmi les événements marquants survenus au cours de la décennie 2000-2010, certains sont porteurs d'une charge émotive plus forte et constituent une source potentielle de stress pour les citoyens (Lemyre *et al.*, 2005). Ces événements sont inscrits dans la mémoire collective et influencent les perceptions en matière de risques ainsi que les attentes en matière d'alertes. Nous avons choisi de faire un court retour sur quatre d'entre eux que nous considérons plus significatifs pour le public approché pour cette recherche.

1.2.1 Les attentats du 11 septembre 2001

Depuis les événements du 11 septembre 2001 à New York et au Pentagone, faisant près de 3 000 morts, la notion de risque a pris un nouveau sens pour une grande partie de la population industrialisée. La crainte de voir une autre attaque terroriste se matérialiser, d'y être exposé mais surtout le fait d'y être assujéti par les mesures drastiques et omniprésentes de prévention qui sont imposées, notamment aux voyageurs, a transformé les manières de faire et même de vivre, d'une certaine manière.

La détente des années 1970 à 2000, après la guerre froide des années 1945 à 1960, aura été une période relativement courte de bonheur et d'insouciance apparents, en comparaison avec la méfiance et la crainte qui nous sont maintenant rappelées par les menaces terroristes, qu'elles soient réelles ou volontairement exagérées, et avant tout leurs mesures palliatives.

La décennie des années 2000 avait déjà démarré de manière boiteuse, avec au tournant un supposé « bogue de l'an 2000 » qui soulevait des craintes de voir exposées des vulnérabilités majeures pour certains systèmes informatiques considérés essentiels. Bien que rien de réellement majeur n'ait été recensé, le ton était donné. Les attentats terroristes de 2001 en ont ajouté et ont clairement marqué la société. On parle maintenant de l'avant et de l'après 11 septembre 2001, comme si l'histoire allait être marquée au fer rouge. La blessure fait époque.

1.2.2 Le tsunami de l'océan Indien

Le tsunami du 26 décembre 2004 dans l'océan Indien a ensuite frappé l'imaginaire et surpris par son ampleur, avec des vagues de plus de 30 mètres de haut. Nous savons aujourd'hui qu'il s'agissait du plus gros tsunami en 600 ans¹, faisant 230 000 morts dans 14 pays différents. L'événement est d'autant plus marquant qu'il a mis en lumière des failles importantes en matière de capacités d'alerte et de préparation des populations. Le peu d'information qui a réussi à être diffusé en matière d'alerte a même eu un effet néfaste pour plusieurs individus qui, au lieu de se mettre à l'abri, se sont dirigés vers les plages pour assister à un phénomène qu'ils croyaient spectaculaire, sans en évaluer correctement le danger pour leurs vies.

Le côté positif de cette catastrophe est qu'elle a mené à une prise de conscience sur l'importance des alertes transmises aux populations exposées aux risques et sur leur bonne gestion, incluant la préparation adéquate de la population pour qu'elle adopte les comportements sûrs afin de se protéger. En réaction aux lacunes constatées lors de la gestion des mesures d'urgence et surtout des alertes aux populations, l'Organisation des Nations Unies créait le *Platform for the Promotion of Early Warning* (PPEW). La création de cet organisme a permis une mise en commun des leçons tirées des événements antérieurs et un consensus touchant les pratiques à adopter en matière d'alertes rapides, ce sur quoi nous reviendrons au chapitre II.

1.2.3 La tuerie au collège Dawson

La tuerie au collège Dawson, le 13 septembre 2006, rappelant au Québec les événements tragiques vécus à l'école Polytechnique le 6 décembre 1989 et à l'université Concordia le 24 août 1992, a été un événement très marquant pour la population de la province, et ce malgré un nombre de morts relativement restreint, soit deux personnes incluant le tireur. Selon l'indice de Influence Communication, cité par *Le Devoir.com* (Cauchon, 2006), la place occupée par les événements de Dawson dans les médias québécois était considérée en fin d'année 2006 comme ayant été la plus importante depuis les événements du 11 septembre

¹ « <http://www.cyberpresse.ca/international/asie-oceanie/200810/29/01-34269-le-tsunami-de-2004-dans-locean-indien-serait-le-plus-gros-en-600-ans.php> », consulté le 15 février 2012.

2001 aux États-Unis. Les médias auraient consacré à la tragédie de Dawson 48 % de toutes les nouvelles durant les 24 premières heures et 11, 47 % des nouvelles sur sept jours. Plus de 5 700 parutions ont été comptabilisées pendant une semaine pour l'ensemble des médias du Québec. Le 11 septembre 2001, en comparaison, avait occupé 55 % des nouvelles lors des 24 premières heures et 21 % sur sept jours.

Les événements de Dawson ont également été marquants au Canada au plan des technologies de communication. Les antennes de transmission de la téléphonie cellulaire ont été saturées pour une seconde fois dans l'histoire du pays. Nous devons souligner ici que cette utilisation exceptionnelle des appareils de communication portable est à la base de notre problématique et en lien avec nos questions de recherche.

1.2.4 La tuerie à l'université Virginia Tech

Un autre événement vécu en milieu académique a été marquant, peu après Dawson. La tuerie à l'université Virginia Tech, le 16 avril 2007, avec 33 morts incluant le suicide du tireur, a retenu l'attention à l'échelle planétaire et constitué un tournant en matière de mesures de sécurité et d'alertes sur les campus. Cet événement qui rappelait les souvenirs pénibles de la tuerie à l'école Columbine, le 20 avril 1999, a conduit au constat de vulnérabilités particulières en milieu académique et à la reconnaissance d'un état d'urgence.

Ces agressions armées en milieu académique font partie d'une série dont on craint qu'elle ne se poursuive, les phénomène d'émulation faisant son oeuvre. On sait que le tueur de Virginia Tech avait cherché à synchroniser son attentat à la date « anniversaire » de celui de Columbine, voulant dépasser ce dernier en horreur. Dans le milieu académique, comme pour l'après 11 septembre 2001, on parle de « l'après Virginia Tech » pour ce qui est des mesures de sécurité et de prévention (Gow *et al.*, 2009).

Un fait touchant cet événement est important dans le cadre de notre recherche. Au coeur de la période critique, une équipe de l'Université Boulder au Colorado a pu se mobiliser pour réaliser une recherche « à chaud ». Cette équipe avait monté un protocole de recherche à partir notamment des événements vécus à l'école Columbine, quelques années auparavant, et avait obtenu les autorisations nécessaires sur le plan éthique en prévision d'un cas à

venir. Les données recueillies démontrent un usage intensif des appareils téléphoniques portables et des réseaux sociaux numériques au sein de la communauté universitaire (Palen *et al.*, 2007; Vieweg *et al.*, 2008).

CHAPITRE II

RÉSILIENCE FACE AUX RISQUES ET AUX CRISES

Les notions théoriques permettant d'appréhender les alertes et les situations d'urgence s'inscrivent dans un champ épistémologique plus large, englobant les notions de crises et de risques. Nous présenterons dans ce chapitre des concepts de base permettant de comprendre les risques et les crises à partir de diverses perspectives, sociologiques et managériales.

2.1 Typologies des risques et des crises

2.1.1 Les définitions : comment cerner la crise

Parmi les nombreuses définitions des crises, nous retenons surtout celle de Roux-Dufort qui présente selon nous l'avantage d'être relativement inclusive en terme de réalités vécues et orientée vers l'action :

D'une façon générale, les crises sont définies comme des ruptures brutales, dans lesquelles plusieurs acteurs sont impliqués, qui nécessitent une attention immédiate dans un climat de forte incertitude quant au déroulement des événements et aux conséquences des décisions (2003, p. 16-17).

Edgar Morin (1976, p. 149) souligne que le mot crise vient du mot grec *krisis* qui, loin des connotations négatives ou déstabilisantes, signifie décision. Suivant une piste allant dans le sens inspiré par l'étymologie du mot, il propose de nuancer notre perception de la crise et d'en analyser les mécanismes afin d'en comprendre les éléments porteurs d'évolution ou « éclairants », revenant ainsi à considérer la crise comme un « moment décisif, dans l'évolution d'un processus incertain, qui permet le diagnostic ».

Cette vision de la crise comme opportunité, comme source de changement et d'évolution, est encore relativement peu répandue en occident où la crise est plus souvent vue comme une perturbation, une rupture souvent douloureuse de la continuité. Les asiatiques, par contre, n'auraient pas vraiment le choix de percevoir l'angle créatif de la crise, puisqu'ils représentent le concept par deux idéogrammes signifiant « danger » pour le premier et « opportunité » pour le second (Lagadec, 1991, p. 48). Selon certaines traductions, il conviendrait cependant de nuancer le sens du second idéogramme, qui pourrait être plus près de l'idée de « point tournant », sans présumer d'une issue positive.

2.1.2 Les phases d'évolution et de gestion de crise

Plusieurs modèles tentant de cerner les crises ont été développés pour mieux comprendre les crises organisationnelles. Parmi les modèles généralement acceptés, nous utiliserons ceux proposés par Lagadec et par Roux-Dufort pour illustrer l'évolution des crises et y associer les étapes de gestion et de communication. Lagadec (1991, p. 52-53) présente quatre grandes phases dans l'évolution des crises : la phase de pré-crise (les signes avant-coureurs) ; la phase aiguë (l'éruption de la crise) ; la phase chronique (enquêtes, doutes) ; et finalement la phase de résolution. Roux-Dufort (2003, p. 20) identifie également quatre phases : les signes avant-coureurs et le cycle d'installation ; la phase de déclenchement ; la phase aiguë ; la phase d'apaisement, de rééquilibrage et de changement. Il ajoute la notion d'élément déclencheur, temps fort qui permet de situer un moment déterminant de la communication, soit la diffusion d'alertes. À ces quatre phases correspondent autant d'étapes de gestion de crise, soit la prévention, la préparation, la réaction et la capitalisation (*ibid.*, p. 99-100). La figure 2.1 présente schématiquement les phases des situations de crise en regard des étapes de gestion qui y sont associées ainsi que des types de communication qui sont mobilisées.

Abordées dans une perspective organisationnelle, les étapes de gestion des risques et des crises identifiées par Roux-Dufort constituent des guides permettant de concevoir des plans d'action structurés :

- **Prévention** : La prévention consiste à réduire les possibilités de voir une crise survenir. À partir des informations dont dispose l'organisation ou les intervenants responsables, ceux-ci mettent en place des mécanismes de surveillance et de correction qui permettront d'éviter que leur fonctionnement soit mis en péril. L'organisation ou les intervenants responsables posent les gestes nécessaires pour réduire les risques et ainsi éviter les situations de crises potentielles.
- **Préparation** : Durant cette phase l'organisation ou les intervenants responsables identifient les principaux potentiels de crise, élaborent des scénarios, des schémas d'analyse et se préparent à réagir. Des mesures d'urgence seront édictées. Des individus seront généralement mandatés pour rédiger un guide comportant les informations nécessaires pour faire face rapidement à toute situation, incluant un protocole d'intervention et les coordonnées des principales ressources.
- **Réaction** : Devant une situation de crise l'organisation et les intervenants responsables doivent réagir rapidement et limiter les dégâts potentiels. Ils doivent faire preuve de maîtrise afin de limiter toute amplification, autant à l'interne qu'à l'externe. À cette étape de « confinement » suit une étape de reprise des activités et de retour progressif à une situation normale, incluant la prise en charge des situations résultantes, autant en termes humains que matériels.
- **Capitalisation** : La capitalisation ou l'adaptation est la dernière phase de la gestion de crise. L'organisation et les intervenants responsables devraient en profiter pour tirer des leçons et éviter une répétition de la situation de crise. C'est le moment d'un examen critique et de modifications aux méthodes de gestion ou aux attitudes.

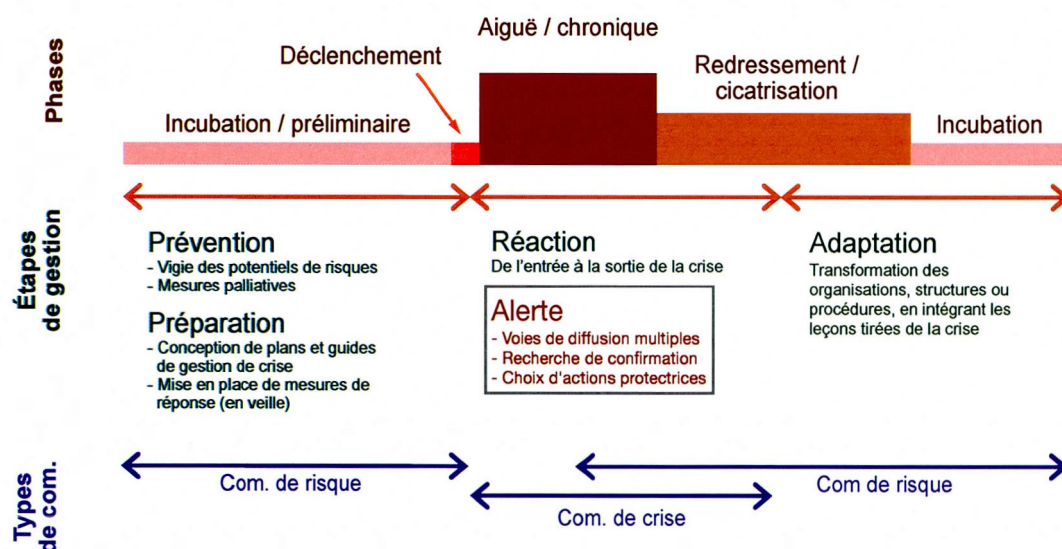


Figure 2.1 Phases des crises, étapes de gestion et types de communication.

L'alerte, bien qu'elle ne constitue pas une étape de gestion, est par contre intégrée à la figure 2.1 que nous avons présentée plus haut, car elle est déterminante comme première activité publique de la phase de réaction. À ce titre, elle mérite une attention et une préparation adéquates, ce à quoi nous nous appliquons dans cette thèse.

2.1.3 Les définitions en usage par la sécurité civile au Québec

Avec une approche plus résolument en amont, le domaine de la sécurité civile a développé une classification des risques. Celle-ci est divisée en quatre volets : les risques naturels (ouragans, inondations, tremblements de terre, etc.), les risques techniques (pannes de courant, accidents dans les transports, effondrements de structures, etc.), les risques sociaux (émeutes, tueries, conflits armés, etc.) et finalement les risques épidémiologiques (virus, maladies à déclaration obligatoire, pandémies appréhendées, etc.). Ces situations de risques amènent dans leur sillon des crises pouvant être classées selon la même grille.

Au Québec, la direction générale de la sécurité civile et de la sécurité incendie du Ministère de la Sécurité publique (2008), dans un effort d'uniformisation des concepts et du vocabulaire, a résumé et schématisé la notion de risque en incluant les notions d'aléa, de vulnérabilité et de sinistre. En bref, l'exposition d'un milieu vulnérable à un aléa potentiel détermine la situation de risque, tel qu'illustré par la figure 2.2.

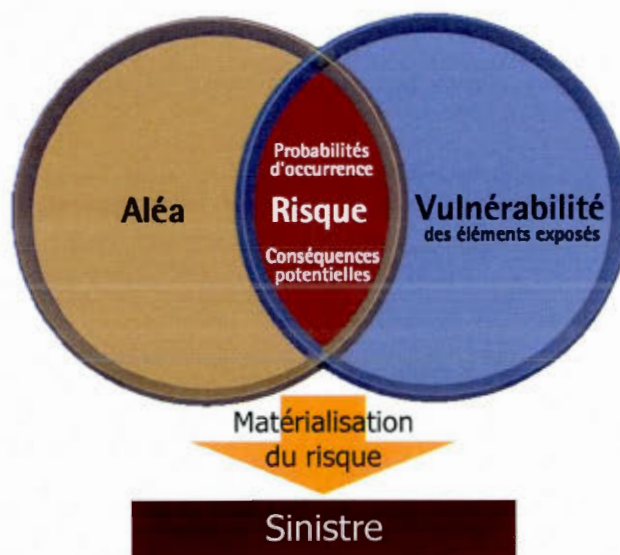


Figure 2.2 Le risque comme interaction entre aléa et vulnérabilité.
(Québec, Ministère de la sécurité publique, 2008 : Adaptation libre)

L'intérêt principal de distinguer les concepts d'aléa et de vulnérabilité est qu'il facilite une approche du risque réalisée de manière mesurable. La synthèse des concepts de base identifiés propose une typologie des aléas en deux grands groupes, soit les aléas naturels (hydrométéorologiques, géologiques et biologiques) et les aléas anthropiques (accidentels ou technologiques, intentionnels, et liés à la dégradation de l'environnement).

Les facteurs de vulnérabilité identifiés sont divisés en quatre types : vulnérabilité physique ou matérielle, économique, sociale et environnementale. C'est en combinant l'importance du facteur de vulnérabilité et l'importance de l'aléa que l'on peut mesurer l'importance du risque. Par exemple, un ouragan majeur (aléa important) qui survient et demeure en plein océan (vulnérabilité réduite) constitue un risque moins grand que s'il touche une zone densément peuplée (vulnérabilité élevée).

Notons que cet effort pour élaborer un vocabulaire précis et détaillé constitue un pas important vers une meilleure compréhension et une meilleure gestion des risques et des crises. Il demeure que selon le point de vue ou la posture, les risques et les crises présentent des réalités variées que nous explorerons dans les pages qui suivent.

2.2 La gestion des risques et des crises : perspectives des parties prenantes

2.2.1 Les organisations et la résilience

Le point de vue des organisations dans le domaine de la gestion des risques et des crises est celui qui serait le mieux documenté depuis plusieurs années si l'on se fie au nombre de parutions. De nombreux auteurs, surtout associés au domaine des sciences de la gestion, y ont consacré des ouvrages ou des textes académiques, dont Lagadec (1981, 1991), Roux-Dufort (2003) et Libaert (2010), en France, ou encore Weik (1976, 1988), Weik et Sutcliffe (2007) et Pearson et Clair (1998), aux États-Unis.

Les principales préoccupations du point de vue des organisations touchent généralement les atteintes à la réputation et les pertes financières, dont les possibilités de poursuites. Les dirigeants cherchent généralement à maintenir une image de « bon gestionnaire », notamment auprès des investisseurs. Pour Weik et Sutcliffe (*op. cit.*) une grande importance est accordée au maintien de la performance de l'organisation malgré les risques, ce qu'ils appellent une performance résiliente.

L'ouragan Katrina, le tsunami en Asie, le scandale Enron, la catastrophe de la navette spatiale Columbia, les attaques terroristes comme celles du 11 septembre 2001, les attaques à la bombe de Londres, et la catastrophe ferroviaire de Madrid, tous des événements de grande envergure, ont mis à l'épreuve la stabilité de nos organisations. [...] Ces temps mouvementés et incertains soulèvent des questions sur comment et pourquoi certaines organisations sont nettement mieux en mesure de maintenir leur fonctionnement et leur structure devant des changements drastiques et rebondir en meilleure position pour affronter les futurs défis (*op. cit.*, p. ix : traduction libre).

Cette préoccupation pour la survie de l'organisation en situation de crise occulte malheureusement souvent les points de vue des autres parties prenantes¹, dont les victimes

¹ Nous adopterons dans ce texte la notion de « partie prenante » telle qu'utilisée largement dans le domaine des relations publiques et définie par Grunig, Grunig et Dozier (2002, p. 2) comme étant des publics liés aux organisations et groupés en catégories générales, tels que les employés, les clients et les investisseurs, chaque catégorie pouvant être subdivisée en sous-catégories actives ou passives. Cette définition large se distingue de celles développées en marketing, notamment par Freeman (1984), se limitant souvent aux individus activement impliqués, financièrement ou autrement, excluant ainsi les publics non-actifs.

ou les populations affectées. Un exemple en a été donné récemment par BP avec le traitement de la catastrophe pétrolière dans le Golfe du Mexique, en juin 2010. Les médias ont fait largement état des ratées de l'entreprise qui a été taxée d'incompétence face à la situation et surtout d'arrogance pour les victimes, notamment dans les propos du président.

Des progrès seraient cependant également constatés dans certaines situations en matière de gestion tenant compte de l'ensemble des parties prenantes. Les médias ont cité en exemple la gestion de la crise de la listériose chez Maple Leaf, qui faisait 15 victimes en 2008. Le président, Michael McCain, a été nommé personnalité de l'année par la presse d'affaires pour avoir su montrer de l'empathie face aux victimes, s'impliquer personnellement et maintenir la réputation de la marque, incluant son chiffre d'affaires.

Cette mise en contexte témoignant de la dynamique particulière de certaines organisations sera à prendre en considération de manière lucide dans le cadre de cette recherche, faisant la différence entre les intentions et les réalisations. Une bonne compréhension des intérêts de chacune des parties demeure importante dans la prescription de mesures et d'interventions concrètes.

2.2.2 Les autorités responsables et le rôle de « bon père de famille »

Un second point de vue important en matière de gestion de risques et de crises est celui des autorités responsables, qu'elles soient politiques ou opérationnelles. Leur mandat étant d'abord la préservation des vies, des biens et des institutions, leurs stratégies mettent moins de l'avant, du moins aux premiers moments, les éléments financiers. Les enjeux principaux du côté des autorités iront vers l'efficacité, l'empathie pour les victimes et la crédibilité (Covello, 1988; Coombs, 2007). Le fait d'être perçu comme agissant en « bon père de famille » est particulièrement important pour les représentants de l'autorité, surtout aux hauts niveaux politiques.

Les intervenants directs viseront surtout l'efficacité des mesures et le meilleur emploi des ressources. Il est important de réaliser que cette préoccupation, surtout aux moments forts où l'action prend une place accaparante, entraîne souvent les intervenants à faire peu de

place aux efforts de communication, ce qui est préjudiciable non seulement pour les populations touchées, mais également pour eux-mêmes (Drabek, 2010).

2.2.3 Les individus affectés et les actions de survie

Selon Giddens (1994, p. 141), devant les risques inhérents à la modernité et l'inquiétude qu'ils peuvent susciter chez les individus, ceux-ci peuvent adopter quatre types de réactions d'adaptation : l'acceptation pragmatique, l'optimisme obstiné, le pessimisme cynique ou encore l'engagement radical. Les tenants de l'acceptation pragmatique se réfugient dans une préoccupation centrée sur les problèmes et les tâches jugés plus immédiats, refoulant ainsi d'une certaine manière leur angoisse, bien que celle-ci ait tendance à ressurgir en élan de pessimisme occasionnel. Les optimistes obstinés ont confiance en la providence, au passé qui serait garant de l'avenir. Ils croient aux solutions technologiques ou aux mouvements sociaux et réfutent les scénarios apocalyptiques, dont ceux défendus par les écologistes les plus radicaux. Les pessimistes cyniques adoptent une attitude désabusée, parodiant jusqu'à un certain point les situations angoissantes, les dédramatisant volontiers avec une pointe d'humour. Finalement les tenants de l'engagement radical sont prêts à mettre courageusement l'épaule à la roue. Plutôt que d'être enclins à un optimisme béat, ils choisissent de réagir par l'action et l'inscription dans un mouvement social.

Il demeure qu'en situation de risque ou de crise, les individus affectés ont des attentes, des besoins qui leur sont spécifiques et qui diffèrent de ceux des autres parties prenantes impliquées. Souvent victimes de la situation, leurs premiers besoins sont d'une part matériels : secours, soins, approvisionnements, abri, soutien moral, etc. Mais ils sont également informationnels : état de la situation, dangers potentiels, mesures à prendre, etc.

2.2.4 Les médias, entre service public et soumission aux cotes d'écoute

Par leur place et leur rôle dans la société, les médias sont des intervenant incontournables en situation de risque et de crise. Bien que leur rôle s'inscrive dans le domaine de la communication que nous traiterons plus spécifiquement au chapitre suivant, nous croyons utile de les aborder ici comme partie prenante. Ils deviennent des partenaires nécessaires au moment de transmettre des informations au public. Étant fréquemment parmi les premiers

présents sur les lieux d'événements, il arrive même que des représentants des médias soient impliqués dans les actions de secours à la population. Ils sont par contre également perçus comme des ennemis potentiels par les représentants des autorités ou des organisations impliquées dans une situation délicate. Les porte-parole redoutent généralement d'être déstabilisés par des journalistes en recherche insistante d'un « scoop ».

En situation de crise, les médias jouent incontestablement un rôle important, ne serait-ce que par un phénomène d'amplification, jetant les feux des projecteurs sur les événements et leurs acteurs. Cet effet est plus marqué en contexte d'information continue où les journalistes recherchent « du nouveau » pour chaque intervention en ondes, qui arrive plusieurs fois par heure. Par ailleurs la dynamique de rentabilité et d'augmentation des cotes d'écoute que vivent les grands médias les amènent à vouloir être les premiers à diffuser les nouvelles pour attirer un auditoire qui, en retour, leur rapportera des revenus publicitaires. Cette attitude n'est cependant pas sans conséquences potentiellement négatives. L'insistance à obtenir des informations venant des intervenants peut par contre rapidement en venir à entraver les efforts de ces derniers pour le rétablissement de la situation, les accaparant à des tâches de diffusion alors que leur présence en cellule de crise pourrait être plus utile.

Le bon dosage des disponibilités pour les porte-parole est crucial pour leur permettre de garder un minimum de maîtrise sur la situation. Tout en maintenant un dialogue relativement continu avec les médias afin de garder le « canal ouvert », il doit être réglé selon une fréquence réaliste qui permette le ressourcement et l'évitement de répétitions systématiques.

De manière plus générale, la vigilance des médias est particulièrement utile socialement pour le repérage de certaines situations d'abus ou de négligence. On leur reconnaît également un rôle majeur dans l'attribution des responsabilités, alors que les populations touchées cherchent à identifier les « coupables » (Weiner, 1986).

Les médias occupent également une place importante en situation de risque. Selon Bakir (2010), on leur reconnaît quatre grands rôles : apporter aux citoyens de l'information sur les risques ; moduler le degré d'acceptabilité sociale des risques ; motiver les citoyens à accepter leurs responsabilités face aux risques et à agir en conséquence ; apporter une

représentation imaginaire aux risques choisis volontairement. Ces rôles s'exercent dans un cadre social large, dans « l'espace public » d'Habermas (1992) et dans le contexte de la « société du risque » décrite par Beck (2003) où les citoyens doivent composer avec les risques en développant leur réflexivité (Giddens, 1994). Les médias, sans dicter les positions, fournissent une base de connaissances sur laquelle les citoyens prennent appui pour développer leurs attitudes et leurs comportements.

En résumé, dans un contexte de gestion de risque ou de crise, les médias sont à considérer comme une partie prenante au même titre que les intervenants des organisations et des autorités, ainsi que les publics affectés. Des relations de partenariat et de respect mutuel entre journalistes et intervenants ou responsables sont à privilégier dans le meilleur intérêt de l'ensemble des intervenants et de la population.

CHAPITRE III

COMMUNICATION SOUS TENSION

La communication constitue une part importante, voire majeure de la gestion de crise. En fait, communication et gestion de crise sont même souvent confondues. Les alertes font clairement partie de la mission de communication qui incombe aux responsables des mesures d'urgence. Ce chapitre aborde une suite de notions propres au domaine de la communication en tissant des liens avec les interventions en situation de risque ou de crise ou encore avec la diffusion d'alertes afin de fournir une base de connaissances utiles pour l'interprétation des données recueillies dans le cadre de cette recherche.

3.1 Risques, crises et évolution des besoins de communication

Les approches de communication touchant les situations de risque ou de crise connaissent une évolution rapide depuis les années 1970. Initialement inspirées des valeurs de milieux réputés pour être contrôlants tels l'armée, la police ou les pompiers, d'où la plupart des services de sécurité civile prennent historiquement leurs sources, ces approches se mettent graduellement à jour, notamment avec les pressions du public pour une gouvernance plus ouverte et participative.

Notre société vit avec l'omniprésence du risque et l'a accepté parmi les héritages incontournables du monde moderne et de sa technologie (Beck, 2003; Giddens, 1994). Apprendre à vivre de manière réfléchie avec le risque, ou « réflexive » selon l'expression de Giddens, exige cependant de pouvoir faire des choix face à ces risques, autant pour les accepter que pour les refuser. Vivre près d'une centrale nucléaire, d'une raffinerie de pétrole ou d'une voie ferrée implique l'acceptation de risques plus élevés que ceux qui sont tolérés par la plupart des individus. Or pour qu'un risque devienne acceptable ou non il faut évaluer plusieurs aspects touchant ce risque, allant des probabilités d'incidents à la gravité des

conséquences, en passant par une appréciation des mesures de prévention et d'intervention mis en place par les responsables. Cette évaluation ne peut se faire que par la communication entre les détenteurs d'information et les individus ayant besoin de cette information pour faire des choix et agir en conséquence. Parmi ceux-ci, il faut compter tous ceux qui sont touchés directement ou indirectement par un risque ou une crise, soit les « parties prenantes », en plus des décideurs des milieux opérationnels et politiques touchés, des intervenants de tous niveaux. Il faut également compter les représentants des médias, qui sont souvent appelés à jouer un rôle important lors de situations d'urgence ou de crise.

Dans un esprit d'amélioration de la résilience, les autorités gouvernementales et les intervenants en sécurité civile prônent la responsabilisation des citoyens face à leur propre sécurité. S'inspirant de la Stratégie internationale des Nations Unies pour la prévention des catastrophes, la Sécurité publique du Québec présente la résilience comme « (...) l'aptitude d'un système, d'une collectivité ou d'une société potentiellement exposé à des aléas à s'adapter, en résistant ou en changeant, en vue d'établir et de maintenir des structures et un niveau de fonctionnement acceptables » (Québec, Ministère de la sécurité publique, 2008).

Or les situations d'urgence sont souvent vécues dans l'incertitude, voir le chaos, alors que les repères habituels ne sont plus accessibles, utiles ou suffisamment fidèles. La recherche d'une information crédible reflétant le véritable état de la situation s'impose alors pour les individus affectés. Qu'arrive-t-il vraiment ? Quelle est l'ampleur de la situation ? Quoi faire ? Comment éviter une aggravation de la situation ? Comment faire pour être le moins vulnérable possible ? Comment assurer la sécurité ? Autant de questions que les personnes vivant une situation d'urgence doivent se poser afin de pouvoir agir de manière éclairée, tout comme les autorités responsables et les intervenants. La communication devient alors d'une importance capitale, puisqu'une action protectrice, pour qu'elle soit pertinente, doit être basée sur des informations fiables. Ainsi la diffusion rapide d'informations claires et pertinentes en situation d'urgence devient un enjeu majeur et une responsabilité de plus en plus exigeante pour les organisations impliquées. Il y va de la sécurité et même en certains cas de la survie des personnes affectées :

Une bonne organisation peut et doit utiliser la communication de risque et la communication de crise pour donner les moyens d'agir aux publics touchés en les aidant à développer et à utiliser des mécanismes de réponse aux situations d'urgence qui peuvent réduire les conséquences graves qui seraient dues à un événement présentant un risque (Palenchar, 2009, p. 48 : traduction libre).

La communication du risque et la communication de crise s'inscrivent dans une continuité, la première constituant une excellente base préparatoire pour la seconde, si celle-ci devient nécessaire. La frontière entre ces deux types de mandats de communication peut devenir difficile à tracer dans les cas de situations complexes ou de grande envergure. Par exemple dans le cas de la crise du verglas au Québec en 1998, les porte-parole d'Hydro-Québec sont rapidement passés des communications touchant la situation du réseau électrique aux informations touchant les mesures à prendre. On a entre autres abordé les alternatives en matière de chauffage, en incluant des mises en garde d'usage face à des solutions inappropriées tel que le recours aux barbecues au gaz propane à l'intérieur de résidences. Les informations touchant les risques d'intoxication au gaz ou l'hypothermie ont rapidement occupé une place de premier plan dans les messages diffusés.

Le développement de risques et l'émergence de situations de crise sont des phénomènes dynamiques et évolutifs et cette mouvance conditionne directement les besoins en matière de communication. Il faut donc avoir une bonne vision d'ensemble de ces phénomènes pour comprendre les enjeux liés à la communication dans chacune de leurs phases, que nous avons présentées au chapitre 2.1.2.

Au moment crucial du déclenchement, l'alerte constitue une activité de communication particulièrement sensible car elle a un impact direct sur les conséquences subies par les individus touchés dans une situation d'urgence. Une alerte clairement identifiée et bien comprise, au moment opportun et diffusée de manière à rejoindre toutes les personnes potentiellement affectées, peut réduire de manière importante les conséquences subies. À l'inverse, son absence ou sa défaillance peuvent signifier des pertes nettement plus élevées en vies humaines.

3.2 De l'expert au citoyen, une communication parfois difficile

Les échanges entre détenteurs d'information et destinataires ayant besoin de cette information ne sont cependant pas toujours choses simples. Il s'agit souvent d'informations complexes, nécessitant un certain niveau de vulgarisation et d'interprétation pour être appréciées correctement. D'où le réflexe fréquent des spécialistes ou de certains décideurs de vouloir limiter les communications de données « sensibles » aux populations, invoquant les dangers de paniques inutiles ou autres dérapages. La diffusion ou plutôt la non diffusion d'alertes peut également être affectée par ce type de réflexe, le déni ou la crainte d'avoir affaire à une fausse situation d'urgence prenant le dessus, laissant les publics exposés au risque dans l'ignorance.

Baruch Fischhoff (1995) a dépeint en sept étapes caractéristiques, avec un certain cynisme il faut le dire, l'évolution des tendances en matière de communication du risque par les experts entre les années 1970 et 1995. Ce portrait basé sur près de 25 ans de pratique demeure fort pertinent car il dépeint plusieurs attitudes qui ont toujours cours aujourd'hui et qui caractérisent les échanges entre experts et gestionnaires des risques pour ce qui est de la communication à la population. Ces étapes de développement de la communication de risque sont présentées dans le tableau 3.1, en parallèle avec les principales caractéristiques des raisonnements et comportements des gestionnaires et experts.

William Leiss (1996) qui reconnaît cette typologie des approches de Fischhoff les associe de manière plus générale à trois phases qu'il situe dans le temps. La phase 1 (1975-1984 environ) serait celle de l'expertise. Elle correspond approximativement, selon Leiss, aux deux premières étapes de Fischhoff. Cette période est marquée par la prise de conscience de l'importance des risques et de la volonté de les mesurer, les traduire en chiffres et prendre les mesures nécessaires, sur une base réglementaire et logistique, à partir d'une évaluation comparative permettant d'établir les priorités.

Tableau 3.1
Étapes de développement en communication du risque
 (À partir de Fischhoff, 1995 et Peretti-Watel, 2010. Traduction et adaptation libres.)

	Énoncé descriptif de la stratégie de communication	Caractéristiques du raisonnement et du comportement
1	Tout ce que nous avons à faire, c'est de nous assurer d'avoir les bons chiffres.	L'important est de bien évaluer les risques et de faire pour le mieux, ce qui est une affaire de spécialistes.
2	Tout ce que nous avons à faire, c'est de leur montrer les chiffres.	Devant les doutes sur l'exactitude des évaluations, il suffit de faire preuve de transparence, bien qu'il n'est pas certain que les données fournies puissent être interprétées clairement par les profanes.
3	Tout ce que nous avons à faire, c'est de leur expliquer ce que nous voulons dire avec les chiffres.	Étape complexe car il faut savoir quoi expliquer et jusqu'où aller, puisqu'en dire plus que nécessaire pourrait être néfaste, sans compter les effets négatifs devant l'aveu d'incertitudes.
4	Tout ce que nous avons à faire, c'est de leur montrer qu'ils ont déjà accepté des risques similaires dans le passé.	Recours à des argumentaires du type « les risques de la technologie X [dont nous faisons la promotion] ne sont pas plus élevés que ceux de l'activité Y que vous pratiquez déjà [donc pourquoi ne pas accepter X ?]. » Argumentaires ignorant le fait que le choix des risques jugés acceptables se fait généralement en évaluant les avantages qu'il procure.
5	Tout ce que nous avons à faire, c'est de leur démontrer que c'est une bonne affaire pour eux.	Reconnaissance du droit à une compensation pour l'exposition au risque. Présentation des avantages reçus <i>versus</i> les inconvénients subis. Cadres et présentations pouvant soulever des questions éthiques et entraîner des compromis en matière de gestion des risques.
6	Tout ce que nous avons à faire, c'est de bien les traiter.	Effort analytique et empirique pour établir une communication productive avec les parties prenantes. Développement de compétences spécifiques pour être en mesure d'établir un climat de confiance et éviter les maladresses dans la livraison des messages, dont la condescendance, l'hostilité ou le manque de clarté.
7	Tout ce que nous avons à faire, c'est d'en faire des partenaires.	Implication constructive du public à partir d'une reconnaissance de ses compétences touchant plusieurs aspects liés au risque. Recherche de collaboration soutenue et de relations de confiance permettant une mise en perspective bilatérale des risques et des mesures à prendre.

La phase 2 (1985-1994 environ) serait celle de la confiance. Elle correspond approximativement aux étapes 3 à 6 de Fischhoff. On y réalise l'importance des communications pour établir un lien de confiance avec les diverses parties prenantes. On

met notamment l'emphase sur la crédibilité des sources, la clarté des messages et l'usage approprié des divers canaux de communication. Élément majeur, on prend acte des besoins et attentes des parties prenantes, de leurs perceptions des réalités et de leurs opinions. Cette ouverture vers les attentes des publics se fait alors dans un esprit de conviction, de persuasion.

Finalement la phase 3 (à partir de 1995) serait celle de l'engagement organisationnel. Elle correspond à la septième étape de Fischhoff. Elle est marquée par la reconnaissance de l'importance d'une communication responsable et une implication réelle des parties prenantes, sur une base participative. Pour Leiss, l'expertise n'a pas d'efficacité au plan des communications sans la confiance, et la confiance n'est pas possible sans une évidence de changements à long terme dans les comportements des organisations.

3.3 Communications bidirectionnelles et relations en situation de risque et de crise

Les communications en situation de risque ou de crise sont généralement la responsabilité des organisations intervenantes ou impliquées et visent les divers publics touchés, de près ou de loin. Ce type de mandat est normalement considéré comme étant du domaine des relations publiques et va de l'élaboration des stratégies de communication aux contenus des messages. Les spécialistes des relations publiques sont fréquemment appelés à intervenir en situation d'urgence pour la diffusion de messages d'alerte. C'est d'ailleurs pourquoi, comme nous le verrons au chapitre de la méthodologie de notre recherche, en plus des responsables de la sécurité et de la prévention, nous avons travaillé de pair avec les responsables des communications des trois universités participant à notre recherche terrain. Nous explorons ici l'apport des spécialistes des relations publiques dans une perspective de communication en situation de risque ou de crise, mais surtout dans une optique de compréhension du rôle qu'ils peuvent jouer dans la construction de relations de confiance mutuelle entre les parties prenantes, tel que prescrit au chapitre précédent.

Dans ce champ de connaissances, les travaux de Grunig et Hunt (1984) et Grunig, Grunig et Dozier (2002) apportent une mise en perspective des notions de « communications bidirectionnelles » et de « relations » dont il a été question précédemment. La typologie des pratiques de relations publiques proposée par Grunig en 1984 (Grunig et Hunt, p. 22) compte parmi ses plus marquantes contributions au champ d'étude. Il distinguait quatre types de pratiques pouvant être utilisés à tour de rôle par les organisations :

- la promotion;
- l'information du public;
- la communication bidirectionnelle asymétrique;
- la communication bidirectionnelle symétrique.

Ces quatre types de pratique, que l'on peut nommer plus simplement **promotion**, **information**, **conviction** et **dialogue**, sont utilisés régulièrement en situation de risque ou de crise. La promotion et l'information du public sont considérées comme des modes de

communication unidirectionnels, allant des organisations vers les publics. Les diverses campagnes de communication de risque sont généralement dans ces catégories. Qu'il s'agisse d'une campagne de promotion pour encourager la vaccination devant un risque d'épidémie ou de la distribution de dépliants ou la mise en ligne d'informations sur les risques d'inondations, les organisations sont en mode de diffusion.

Les deux types de communication bidirectionnelle font appel de manière plus systématique à des activités de recherche et d'évaluation. La communication bidirectionnelle asymétrique, ou la conviction, suppose la cueillette de données factuelles afin de mieux connaître les perceptions des publics. Ce type de pratique est apparu dans les années 1920 et a été amélioré de manière significative avec le développement des techniques de sondages d'opinion dans les années 1940 et 1950 (*ibid.*, p. 41). Parallèle intéressant dans un contexte de sécurité civile, ce modèle est apparenté au développement de la propagande durant les deux dernières grandes guerres et il doit ses origines aux nouvelles connaissances développées alors dans le domaine de la psychologie, de la psychologie sociale, de la psychanalyse et des différentes sciences du comportement, dont la Gestalt et le behaviorisme.

Le quatrième modèle, soit la communication bidirectionnelle symétrique, ou dialogue, est celui qui au départ a soulevé le plus de discussions et de scepticisme quant à sa pertinence et à sa faisabilité. Ce modèle implique une écoute des besoins et des intérêts des publics par les organisations, dans un échange équitable pour les deux parties, remplaçant ainsi la persuasion par la compréhension. Malgré les réserves exprimées au départ, la reconnaissance des avantages de la mise en oeuvre de ce modèle par les organisations sont aujourd'hui reconnus internationalement, comme en font foi les typologies de Fischhoff et de Leiss, ainsi que la norme ISO 31000 présentées précédemment. Il faut ajouter qu'à l'heure du Web social et de ses nombreux outils de communication bidirectionnelle, l'écoute des publics n'est plus une avenue aussi coûteuse et laborieuse qu'à une époque où les organisations devaient obligatoirement procéder par sondages ou groupes de discussion.

Dans cette perspective, le rôle des responsables des communications tend lui aussi à se redéfinir pour adopter une posture de dialogue plutôt qu'une posture de diffusion. De la voix des organisations, les relationnistes en deviennent également les oreilles. Habités à être en

contact avec les divers publics, ils sont bien placés pour jouer un rôle de « facilitateur » dans un échange à double sens. C'est sans conteste un changement de paradigme important pour cette fonction dans les organisations, surtout si on se réfère aux modèles sombres évoqués par des expressions comme « opération de relations publiques » où la manipulation et la tromperie sont évoqués en sous-entendu. La communication de risque et de crise présente des caractéristiques particulières où un climat de collaboration doit s'installer aussi rapidement que possible afin de minimiser les impacts négatifs. Cet impératif plaide en faveur d'une transformation avant-gardiste du rôle des relationnistes oeuvrant dans un tel contexte et d'une meilleure compréhension des éléments sur lesquels se construit la relation entre les organisations et leurs parties prenantes.

À partir notamment de travaux réalisés par Hon et Grunig (1999), Grunig, Grunig et Dozier (2002) présentent une typologie des relations entre les organisations et leurs parties prenantes qui en permette l'évaluation. Inspirée de concepts empruntés au domaine des relations interpersonnelles et de la résolution de conflits, cette typologie est d'un intérêt particulier en communication de risque et de crise où la plupart des choix stratégiques faits par les responsables et intervenants peuvent avoir une influence directe sur la relation avec les diverses parties prenantes. La typologie proposée identifie d'abord deux types de relations, soit les relations d'échanges et les relations communautaires. Les relations d'échanges impliquent un retour, une compensation, alors que les relations communautaires sont établies sans attente de compensation directe ou d'avantage à court terme. Le premier type serait plus près des échanges de type marketing alors que le second type serait plutôt associé aux pratiques liées aux relations publiques. Dans un contexte de communication du risque, on peut comprendre que le point de mire soit placé sur le second type de relation avec la population. Il ne s'agit pas ici de tirer un bénéfice, mais bien d'établir une relation de confiance permettant de faciliter les choses devant l'éventualité d'une situation d'urgence.

Pour contribuer à définir la qualité des relations, les auteurs présentent quatre caractéristiques résultant de relations réussies. Ces caractéristiques constitueraient en quelque sorte des indicateurs de qualité applicables aux relations à long terme entre les organisations et leurs publics stratégiques. Ces quatre caractéristiques sont les suivantes, présentées en ordre décroissant d'importance (*ibid.*, p. 553. Traduction et adaptation libres) :

- La **mutualité du contrôle**, soit le degré d'entente entre les parties sur leur pouvoir respectif et leur degré de contrôle de l'agenda.
- La **confiance**, soit le degré d'ouverture à l'autre partie venant de la perception d'intégrité qu'elle inspire, soit le fait qu'elle soit honnête et juste; de la perception de fiabilité, soit le fait qu'elle ait la volonté de respecter ses promesses; et de la perception de compétence, soit le fait qu'elle ait la capacité de respecter ses promesses.
- L'**engagement**, soit le degré de volonté à maintenir la relation, à partir de la perception que celle-ci mérite que l'on y investisse des énergies pour la faire progresser.
- La **satisfaction**, soit l'existence d'un sentiment favorable envers l'autre partie venant du fait que les attentes face à la relation sont satisfaites et que les bénéfices reçus dépassent les coûts exigés.

Dans la foulée de ces travaux, Bruning et Ledingham (1999, 2000) et Ledingham et Bruning (2000) ont également cherché à développer une série d'indicateurs permettant d'évaluer le succès des relations entre les organisations et leurs publics. Ils ont identifié cinq dimensions qui témoignent selon eux de la satisfaction des membres du public vis à vis des organisations : confiance (*trust*), transparence (*openness*), implication (*involvement*), investissement (*investment*) et engagement (*commitment*).

Ces indicateurs constituent des guides pour mieux comprendre les attentes des diverses parties prenantes et favoriser le maintien de relations positives. Ils doivent particulièrement être gardés à l'esprit dans une situation de risque ou de crise, au moment de décider des messages à transmettre ou des attitudes à adopter.

3.4 La communication et la gestion du risque : une nouvelle norme internationale

La reconnaissance de l'importance des communications dans un contexte de gestion des risques et par des intervenants qui ne sont pas intimement liés aux communications est une chose rare qui mérite d'être soulignée. Avec la publication en 2009 de la norme ISO 31000 intitulée « Management du risque - Principes et lignes directrices », l'Organisation internationale de normalisation établissait les bases d'une approche modèle en gestion des risques¹. Parmi les éléments de cette norme qui ressortent comme étant particulièrement innovants, le rôle et la place des communications sont présentés avec une exceptionnelle clarté. On y aborde d'une part les apports généraux des communications face aux objectifs d'ensemble en management des risques, tout en entrant dans un niveau de détail permettant d'encadrer avec précision plusieurs aspects plus concrets de la mise en oeuvre d'une gestion efficace des communications. Bien que la norme ne fasse pas directement référence à la diffusion d'alertes, son esprit est une source d'inspiration en la matière, traçant des voies d'action et orientant les priorités de manière claire.

L'importance des communications est souvent mentionnée dans la documentation critique touchant les catastrophes ou les grands incidents, notamment dans les *post mortem* couvrant le travail fait lors des interventions, mais on y trouve généralement que très peu d'éléments dépassant les recommandations plutôt larges ou les souhaits pour l'avenir. Les détails d'une mise en pratique réussie des communications en pareilles situations sont rarement précisés et on demeure bien souvent dans un certain « flou artistique », laissant aux futurs intervenants le soin de déterminer les aspects concrets d'une mise en pratique des recommandations. L'intérêt particulier de la norme ISO 31000 est de fournir un cadre d'intervention précis permettant de structurer l'approche en couvrant l'ensemble de ses aspects stratégiques.

On y recommande clairement l'intégration de la communication au coeur même du processus de management du risque : « Il convient que la communication et la concertation

¹ La norme ISO 31000 a été adoptée le 15 novembre 2009 par l'Organisation internationale de normalisation. Elle a également été adoptée sans modifications par l'Association canadienne de normalisation et publiée en janvier 2010 sous le numéro CAN/CSA-ISO 31000-10.

avec les parties prenantes internes et externes aient lieu à toutes les étapes du processus de management du risque. » (Canada, 2010, p. 14). Plutôt qu'une instrumentalisation et un recours à la communication au besoin, cette norme en fait ainsi une constituante de base du processus d'intervention, à mobiliser en continu. La figure 3.2 présente schématiquement le processus de management du risque qui est proposé dans la norme ISO 31000.

Celle-ci s'inscrit dans la foulée des étapes Fischhoff et des phases de Leiss présentées plus haut en insistant non seulement sur la continuité des activités de communication mais également sur l'importance de la bidirectionnalité, soit la consultation et la prise en compte des perceptions des publics. La norme présente l'importance de la communication et de la concertation avec les parties prenantes en se basant sur la reconnaissance du fait que celles-ci fondent leurs jugements et prennent position face aux risques en fonction de ce qu'ils perçoivent et que ces perceptions sont notamment teintées de leurs valeurs et préoccupations.

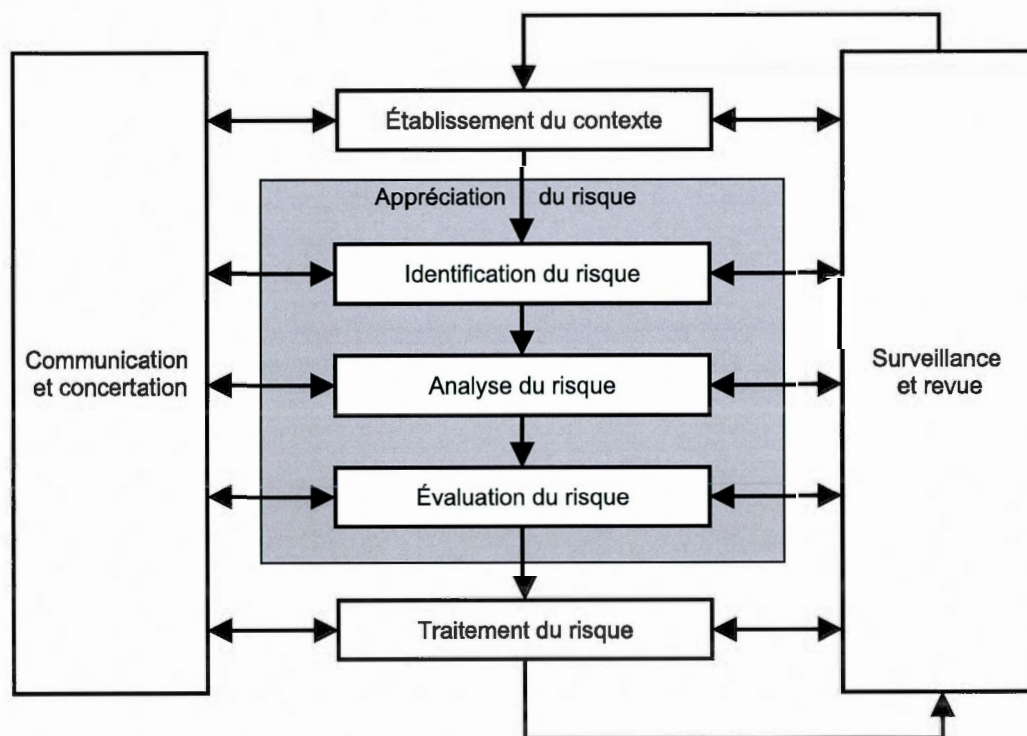


Figure 3.2 Processus de management du risque proposé dans la norme ISO 31000. (À partir de Canada, 2010.)

Dans le même esprit, la norme prescrit l'identification et la prise en compte de l'opinion des parties prenantes dans le processus de décision, compte tenu de son impact « significatif » sur les décisions prises (*ibid.*, p. 15).

La communication est considérée à juste titre comme un processus allant dans les deux sens et permettant des prises de décisions argumentées sur le niveau de risque et la nécessité d'un traitement du risque en fonction de critères de risque exhaustifs et correctement établis (*ibid.*, p. 23).

En convergence avec des positions prises par plusieurs spécialistes des communications en situation de risques et des crises, dont Coombs (2007a, 2007b), Drabek (2010), Lagadec (1991), Libaert (2010) et Roux-Dufort (2003, 2007), la norme ISO 31000 recommande que des plans de communication et de concertation soient élaborés très tôt. Ces plans doivent inclure un portrait du risque, incluant ses causes et ses conséquences prévisibles, ainsi que les mesures prises en matière de prévention et de préparation.

Cette norme internationale confirme par ailleurs une pratique déjà bien ancrée au Québec depuis quelques années avec les Comités mixtes municipal industriel (CMMI) existant dans plusieurs municipalités. Les CMMI intègrent les communications au processus de gestion des risques dans une collectivité en impliquant des représentants des citoyens et en mettant l'accent sur les démarches et outils de communication, en appui aux mesures de prévention et de préparation. Il est à noter que les CMMI sont des lieux privilégiés de discussions et de décisions touchant les voies et procédures d'alertes à leur population environnante (Maisonnette, 2005).

3.5 L'alerte : moment charnière de la communication en situation d'urgence

Le besoin, voire la nécessité d'être averti d'un danger imminent est compris depuis très longtemps et la variété des moyens et mécanismes pour assurer ces alertes a souvent été la source d'un déploiement d'ingéniosité fascinant. Des oies de l'antiquité aux chiens de garde encore utilisés aujourd'hui, en passant par les cornes de brume en milieu maritime, l'être humain s'est donné en divers milieux et en diverses circonstances des moyens d'être prévenu des dangers potentiels ou imminents. Les systèmes d'alerte font l'objet d'une attention particulièrement soutenue en situation de guerre ou de conflit, alors que la veille, la vigie ou le guet sont incontournables pour éviter d'être surpris par l'ennemi. L'invention du radar est née de cet impératif, de même que celle des premiers satellites, devant fournir des alertes aussi rapides que possible en cas d'attaques de missiles intercontinentaux.

Malgré toutes les énergies déployées au fil du temps pour développer des systèmes d'avertissement efficaces devant une foule de dangers potentiels, il demeure des situations où de réels dangers existent sans pour autant que les populations exposées bénéficient de mécanismes d'alertes efficaces. C'était le cas le 26 décembre 2004 lors du tsunami dans l'océan Indien. Devant l'ampleur de cette catastrophe qui a fait 230 000 morts et le constat qu'un nombre important de victimes aurait pu être évité par une meilleure préparation et un système d'alerte adéquat, la communauté internationale décidait de créer un nouvel organisme pour stimuler l'adoption de telles mesures.

Le *Platform for the Promotion of Early Warning* (PPEW)², se charge non seulement de faire la promotion de la mise en service de systèmes d'alertes rapides ou « précoces », il œuvre à développer les concepts nécessaires à une bonne compréhension des enjeux entourant l'efficacité des alertes. Les PPEW propose une typologie en quatre volets pour aborder la mise en œuvre de systèmes d'alerte :

- connaissance préalable des risques ;
- suivi technique des facteurs de risques ;

² <http://www.unisdr.org/ppew/>

- communication d'alertes claires aux populations à risques ;
- compréhension par les populations et préparation.

Une faiblesse marquée pour l'un des quatre volets signifie une probabilité élevée de conséquences plus lourdes que nécessaire dans l'éventualité d'une situation d'urgence grave. Le quatrième volet mérite une attention particulière, car il est souvent le plus négligé selon l'organisation. Alors que les réponses techniques aux situations de risques sont souvent privilégiées à prime abord (Beck, 2003; Giddens, 1994), les efforts pour comprendre les réactions des êtres humains, les informer et les préparer à faire face aux situations d'urgence sont incontournables pour réduire les conséquences négatives des situations catastrophiques.

Les aspects humains liés aux crises et aux catastrophes sont cependant encore relativement peu couverts par la recherche et insuffisamment pris en compte par les responsables des mesures d'urgence selon Drabek (2010). L'auteur considère que « (...) des vies seront sauvées dans le futur si les responsables de notre protection en cas de catastrophes appliquent mieux ces éclairages tirés des sciences sociales. Et quand je parle des "responsables", je veux dire chaque citoyen (...) » (*ibid*, p. xviii, traduction libre).

Selon Drabek (*ibid.*, p.60-61), une alerte annonçant une catastrophe est rarement suivie d'une panique générale. Elle est plutôt reçue avec incrédulité. En fait, plusieurs ignoreront même des sirènes. Selon l'auteur, il faudrait également compter des variantes dans les réponses par les différents segments de la population : les femmes et les enfants seraient plus susceptibles de croire et donner suite aux alertes, alors que les hommes, les personnes âgées, les personnes défavorisées économiquement ainsi que les minorités ethniques seraient plus réticentes et difficiles à convaincre du bien fondé d'une alerte et des instructions qui l'accompagnent.

De manière générale, ce sont des groupes qui reçoivent et interprètent les messages d'alerte et non des individus totalement isolés les uns des autres. Le premier réflexe de l'individu au moment d'une alerte est de chercher des confirmations, d'abord en consultant et observant ceux et celles qui se trouvent à proximité, puis en cherchant des informations par les divers moyens de communication disponibles.

L'efficacité des messages d'alerte dépend non seulement de leur contenu, mais également de leur crédibilité. Au plan du contenu, ces messages doivent fournir à la fois de l'information sur la menace ainsi que des directives pour guider les personnes vers les actions appropriées. En fait, plus l'information fournie est précise, plus elle a de chances d'être perçue comme crédible. Les messages d'alerte émis à une population exposée à une situation dangereuse doivent couvrir les éléments suivants :

- Quelle est la menace ?
- Qui est menacé ? Quelles sont les régions géographiques précises ou les lieux précis qui sont à risque ?
- Quand la menace se manifestera-t-elle ?
- Quelles sont les actions protectrices qui doivent être prises ?

Le messager a également une influence sur la crédibilité de l'alerte. Les alertes reçues d'individus perçus comme appartenant aux autorités, comme par exemple un policier ou un gardien en uniforme qui se présente à la porte, sont plus susceptibles d'être crues que celles provenant de tout autre type de source. Finalement, selon l'auteur il est préférable d'ajuster les messages de manière à cibler d'abord les individus qui sont les plus susceptibles de les croire; ils pourront ensuite contribuer à convaincre les autres.

Pour Goffman (1973), qui s'est intéressé au phénomène de l'alerte, il est important pour l'être humain comme pour les animaux de disposer de mécanismes d'alerte qui puissent agir sans nécessiter une attention soutenue, leur permettant d'alterner entre un mode insouciant, paisible, vaquant aux occupations usuelles, et un mode de mobilisation générale, prêt à se protéger, soit « (...) l'aptitude à répondre efficacement aux signes alarmants en dérangeant le moins possible les habitudes » (ibid., p. 231). Bien qu'il ait été fait dans un tout autre contexte, ce constat plaide en faveur de mécanismes d'alerte disponibles de manière continue, sur une base personnelle, disposant d'une fonction d'alerte activée uniquement au besoin. En lien avec nos questions de recherche, les appareils de communication portables viennent ici à l'esprit.

3.6 Communications mobiles et citoyens branchés en situation d'urgence

Vivre une situation d'urgence et surtout une situation d'alerte entraîne une recherche d'informations, une phase de confirmation. Le recours aux voies et aux outils de communication disponibles ainsi qu'aux sources d'information accessibles est alors systématique, voire compulsif pour certains (Drabek, 2010; Mileti, Hutton et Sorenson, 1981; Lindell et Perry, 2004). Lindell et Perry (*ibid.*, p. 75), à partir de données recueillies lors de deux événements impliquant des matières dangereuses et une inondation, rapportent que plus de 60 % des individus alertés ont tenté d'obtenir confirmation des alertes et qu'environ 25 % des individus ont contacté plus de trois sources d'information. Dans un tel contexte, l'efficacité des outils de communication devient déterminante en matière de sécurité, les individus cherchant à exploiter au mieux les ressources dont ils disposent.

La combinaison de deux innovations technologiques permet de faire croître de manière pratiquement exponentielle l'efficacité et surtout la portée des moyens de communication à la disposition des individus : les téléphones mobiles et les médias sociaux. Les téléphones mobiles sont de plus en plus répandus, 66 % de l'ensemble des québécois en possèdent un en 2011 (CEFRIQ, 2011). Ils sont surtout de plus en plus « intelligents »³, munis de fonctions de communication évoluées tirant profit du Web pour dépasser la transmission de la voix et permettre la transmission et la réception de textes, d'images et autres données numériques. En 2011, 25,4 % des québécois possèdent un téléphone intelligent (*ibid.*).

Selon Jauréguiberry et Proulx, la complémentarité entre ces nouvelles technologies de communication aurait un impact allant bien au delà de leur effet combiné :

Avec la diffusion massive de l'Internet - qu'on peut situer autour de 1995 - et, en parallèle, la diffusion extraordinaire du téléphone portable dont le nombre d'unités dépasse aujourd'hui le nombre d'individus composant les populations de plusieurs pays occidentaux, nous n'avons plus affaire à un simple ajout de technologies de

³ Nous utilisons ici l'expression « intelligents » pour une première fois et la plaçons volontairement entre guillemets dans ce contexte où il est question de téléphones. Nous l'avons placée entre guillemets dans les questionnaires diffusés, que nous verrons plus loin et qui ont été conçus en 2009. Comme cette expression est maintenant admise de manière générale, ce dont témoignent les rapports du CEFRIQ (2011), nous l'utiliserons sans guillemets pour la suite du texte, à l'exception des tableaux référant aux formulations en usage dans le questionnaire.

communication qui s'additionneraient dans la liste déjà longue d'inventions en matière de diffusion culturelle. Le phénomène est d'un autre ordre : nous sommes devant un mouvement de transformations qualitatives dans l'organisation même du monde industriel (Jauréguiberry et Proulx, p. 7-8).

Selon les auteurs, ces nouvelles technologies se distinguent par le fait qu'elles dépassent le mode traditionnel de la transmission et de la diffusion d'informations pour permettre un régime de réciprocité dans la communication. En fait, elles contribueraient à structurer de nouvelles situations de communication où les échanges seraient favorisés, des situations s'inscrivant dans l'idéal d'une communication bidirectionnelle symétrique (Grunig, 1984) ou d'une communication dialogique, comme nous en avons traité au chapitre 3.3.

Tributaires de ces nouvelles technologies, les médias sociaux numériques, accessibles avec des ordinateurs réguliers mais également accessibles avec les équipements de communication mobile comme les téléphones intelligents, permettent par ailleurs aux individus de contacter très rapidement leurs proches et surtout l'ensemble des membres de diverses collectivités. Chaque personne contactée pouvant à son tour relayer l'information à d'autres individus et à d'autres groupes, la chaîne de communication peut rapidement atteindre un très vaste auditoire.

Le niveau d'âge mental des foules, qui était jusqu'ici considéré comme inversement proportionnel au nombre d'individus les constituant (Le Bon, 1963), est nettement rehaussé par l'usage de la téléphonie mobile. Les foules deviennent ainsi de plus en plus « intelligentes » (Rheingold, 2002; Caron et Caronia, 2005). Cet accès grandissant à des outils de communication individuels, mobiles et performants influence également la manière dont réagissent les populations en situation d'urgence, comme on a pu le constater lors de la fusillade vécue sur le campus de l'université Virginia Tech le 16 avril 2007 (Palen *et al*, 2007; Vieweg *et al*, 2008).

Parmi les faits sans précédent qu'on a pu y constater, un exercice « d'intelligence collective » par des participants à des réseaux sociaux a permis d'établir et de rendre publique les noms des 32 victimes avant que les autorités ne le fassent. Il faut également ajouter que des outils de collaboration collective comme Wikipedia sont mis à contribution régulièrement lors d'événements majeurs pour mettre en ligne l'article encyclopédique relatant cet événement au fur et à mesure qu'il se déroule. Un phénomène qui a notamment

été constaté lors de la fusillade au collège Dawson à Montréal en septembre 2006 (Bérubé, 2007).

Ces outils de communication performants et accessibles exercent une grande pression sur les autorités responsables en situation de risque ou de crise, dont on s'attend qu'ils répondent efficacement aux besoins des citoyens en matière de communication. Il y va de leur crédibilité et de leur capacité à demeurer les maîtres d'œuvre aux yeux de la population.

Alors que les citoyens sont de plus en plus en position de réagir promptement et surtout de s'auto-informer devant les situations d'urgence, les délais sont très courts entre l'émergence d'une situation et la possibilité de voir les rumeurs et les fausses informations occuper l'espace public. Les autorités responsables doivent ainsi apprendre à intégrer ces nouveaux outils à leurs stratégies de communication, notamment au moment critique de la diffusion d'alertes à la population. Elles ont surtout un défi de taille, combiné à une grande opportunité, soit la maîtrise de l'usage des médias sociaux en situations de risques et de crises et ce, dans une perspective d'échanges bidirectionnels.

CHAPITRE IV

MÉTHODOLOGIE

Notre approche étant de nature descriptive et exploratoire, nous avons opté pour la diffusion sur trois campus universitaires d'un questionnaire nous permettant de recueillir des informations en réponse à nos deux questions de recherche :

- En situation d'urgence, du point de vue des publics exposés, quelles sont les attentes en matière de moyens de communication pour la réception d'alertes ?
- Pour la diffusion d'alertes, quelle utilité peut-on envisager pour les nouvelles technologies de communication, dont les téléphones portables, les messages textes (SMS), les courriels, les sites Web, les médias et réseaux sociaux numériques ?

Le choix de campus universitaires comme terrain nous paraît d'autant plus porteur que sa population étudiante est réputée comme étant parmi les adoptants « précoces » en matière de nouvelles technologies de communication portable et en matière d'usage des réseaux sociaux numériques. Les résultats de la recherche pourraient ainsi avoir une utilité à plus longue portée, si ces usages étaient appelés à se répandre plus largement comme nous le supposons.

4.1 Questionnaires auprès des populations de trois universités québécoises

Poursuivant dans la foulée d'une recherche canadienne entreprise en 2008, nous avons recueilli des informations auprès des populations de trois campus universitaires québécois afin de mieux connaître leur accès actuel et leur usage des moyens de communication qui

sont à leur disposition, dans l'optique de leur utilisation lors de situations d'urgence sur leur campus. Cette recherche touche plusieurs volets pouvant être croisés, dont les habitudes de présence et d'accès au campus, les perceptions des risques et des mesures d'urgence, les divers moyens de communication qui sont disponibles ainsi que leur recours pour la réception des messages en situation d'urgence, dont surtout des messages d'alerte.

Les voies de communication évaluées vont du bouche à oreille au téléphone cellulaire intelligent, en passant par les sirènes, et ce en fonction des principaux types de situations d'urgence pouvant survenir sur un campus. Ces questionnaires permettent également de dresser un portrait de plusieurs comportements, habitudes et perceptions pouvant avoir une influence sur les réactions en cas d'alerte.

La réalisation de ce volet impliquait un accès au questionnaire diffusé par le groupe de recherche canadien, le Campus Emergency Messaging Research Group (CEMRG) dont les premiers résultats de recherche sont mentionnés plus haut dans ce document (Gow *et al.*, 2008; Gow *et al.*, 2009). En plus de la traduction et de l'adaptation pour le Québec, certaines réalités émergentes qui n'étaient pas encore présents formellement dans le questionnaire diffusé en mars 2008 ont été prises en compte : l'adoption plus répandue des téléphones intelligents et l'adhésion très importante aux réseaux sociaux numériques. L'ajout de ces éléments d'enquête a fait l'objet d'échanges avec le responsable de l'étude initiale, Gordon Gow. Celui-ci constatant la rapide évolution des habitudes en matière de communication a considéré ces ajouts comme d'un intérêt certain. La structure du questionnaire et les principaux éléments abordés sont résumés dans le tableau 4.1.

Il est important de mentionner que pour conserver une base de comparaison entre les questionnaires recueillis en mars 2008 par le CEMRG et ceux diffusés dans le cadre de notre étude, les questions originales ont été maintenues dans la plupart des cas, les nouvelles réalités devant être traitées faisant l'objet de questions ou de choix de réponses distincts. Cette correspondance entre les données recueillies dans les deux études avait pour but de permettre une mise en contexte plus large.

L'approche que nous avons adoptée s'est faite globalement en deux temps. La première phase, vécue de manière plus exploratoire, touchait l'Université du Québec à Montréal et l'Université Laval. Ces deux « terrains » ont constitué des étapes préparatoires pour le volet

réalisé à l'Université de Montréal, pour lequel le taux de participation a été nettement plus important. Les deux premières expériences auront permis de raffiner l'approche afin d'assurer une participation aussi large que possible. Les résultats sommaires présentés à la section 6.4 témoignent du succès de l'approche développée.

Tableau 4.1
Structure et éléments principaux du questionnaire

Section	Questions / Sujets
1. Profil du répondant	<ul style="list-style-type: none"> - Statut principal à l'université - Année du cheminement académique - Groupe d'âge - Sexe - Sites du campus visités régulièrement - Nombre d'heures sur le campus - Périodes de présence (jour, soir, weekend) - Résidence sur campus ou sinon moyen de transport
2. Communications sur le campus	<ul style="list-style-type: none"> - Moyen de communication le plus accessible - Limites fonctionnelles à recevoir un message - Possession d'un téléphone portable
3. Communications téléphoniques mobiles (uniquement pour les possesseurs d'un téléphone portable)	<ul style="list-style-type: none"> - Téléphone en marche sur le campus (oui/non) - Qualité de réception - Usage des messages textes (SMS) (oui/non) - Fréquence des messages textes sur le campus - Adhésion à des services de messages textes - Intérêt pour un service de messages textes de l'université - Probabilité de réponse à un appel téléphonique en réunion ou en cours - Probabilité de lecture d'un message texte en réunion ou en cours
4. Messagerie	<ul style="list-style-type: none"> - Possession d'une adresse de courriel autre que celle de l'université - Fréquence de consultation de l'adresse de courriel de l'université - Fréquence de consultation des courriels en étant sur le campus
5. Connaissances en matière de sécurité sur le campus	<ul style="list-style-type: none"> - Confiance à trouver un téléphone d'urgence au besoin - Capacité d'information de l'université en cas d'évacuation rapide - Connaissance du numéro de téléphone en cas d'urgence sur le campus - Sources d'information privilégiées en cas d'urgence sur le campus - Connaissance du système d'alerte du campus et des procédures

6. Alertes sur le campus	<ul style="list-style-type: none"> - Moyen de communication le plus souhaitable en situation d'urgence pour un message venant de l'université (en présence sur le campus, pour huit types de situation d'urgence) - Moyens de communication les moins souhaitables en situation d'urgence pour un message venant de l'université (en présence sur le campus, pour huit types de situation d'urgence) - Sans être en présence sur le campus, moyen de communication le plus souhaitable en situation d'urgence pour un message venant de l'université - Pertinence pour l'université d'envisager les réseaux sociaux tels que Facebook ou Twitter parmi les moyens d'alerte - Rapidité souhaitable pour recevoir des alertes (pour huit types de situation d'urgence) - Volonté d'adhérer à un système d'alerte diffusé par l'université via un téléphone portable (vocal ou textuel) - Fréquence souhaitée pour des rappels visant la mise à jour des informations personnelles à utiliser en cas d'urgence - Convictions personnelles en matière de sécurité sur le campus (six énoncés) - Autres commentaires
--------------------------	--

4.2 Recrutement des participants

Nous avons opté, comme pour la recherche canadienne de 2008, de faire appel à un échantillon de volontaires. Le recrutement des participants a été fait à l'aide des listes de courriels gérées par les universités. L'ensemble de la communauté universitaire a ainsi été sollicitée par cette voie, soit les étudiants, les enseignants, le personnel et les cadres. Le message d'invitation signé par des responsables de l'université présentait la recherche et fournissait un lien menant au questionnaire en ligne. À cette invitation personnalisée s'ajoutait une invitation publique par le biais d'articles incluant le même lien et diffusés par le service des communications dans le bulletin d'information hebdomadaire, le site Web ainsi que les pages institutionnelles publiées sur les réseaux sociaux Facebook et Twitter.

Le chapitre suivant portant sur la logistique fournit des informations plus précises touchant chaque université. Le recrutement par échantillon de volontaires comportant par ailleurs des caractéristiques particulières sur lesquelles nous reviendrons à la section « 6.6.2 Validité statistique », notamment pour ce qui touche l'extrapolation potentielle à l'ensemble de la communauté.

4.3 Logistique / protocoles

4.3.1 Autorisation pour prendre le relais de l'étude du CEMRG

L'autorisation pour utiliser le questionnaire conçu par le CEMRG et une copie du questionnaire ont été obtenus du chercheur principal, Gordon Gow, le 18 novembre 2008. Bien que trois questionnaires aient été produits par le CEMRG, avec de légères adaptations afin de tenir compte des caractéristiques des trois universités sondées, soit l'Université Simon Fraser, l'Université du Nouveau-Brunswick et l'Université de l'Alberta, seul le questionnaire diffusé à cette dernière a été utilisé.

Dans un esprit de réciprocité, il a également été entendu que les résultats recueillis au Québec seront partagés avec les chercheurs du CEMRG, de même que les données complètes colligées par le CEMRG dans les universités canadiennes seront rendues accessibles pour cette recherche réalisée au Québec.

Tel que mentionné précédemment, nous avons utilisé un échantillonnage de volontaires, l'invitation à remplir le questionnaire étant diffusée à l'ensemble des publics cibles de chaque université. Nous devons tenir compte, en comparant les données ainsi obtenues avec les données déjà recueillies par le CEMRG que celles-ci ont fait l'objet d'un échantillonnage pour ce qui est de l'émission des invitations aux étudiants, les employés et enseignants ayant tous été invités. Cet échantillonnage des étudiants avait pour objectif de réduire le nombre d'adresses de courriel à gérer pour l'invitation. Les trois universités québécoises que nous avons approché pour notre étude ont pour leur part accepté de diffuser elles-mêmes les invitations à l'ensemble des étudiants, des enseignants et des membres du personnel, évitant donc le recours à un échantillonnage.

4.3.2 Adaptation et diffusion à l'Université du Québec à Montréal

La traduction du questionnaire diffusé par le CEMRG, son adaptation et sa diffusion dans les trois universités québécoises a fait l'objet d'un projet entrepris formellement à l'été 2009 sous l'égide du Centre d'étude sur la communication de risque et de crise de la Chaire de relations publiques et de communication marketing de l'UQAM. Ce centre d'étude est dirigé

par l'auteur de la thèse qui a ainsi pu utiliser les ressources et la crédibilité de la Chaire pour appuyer ses démarches auprès des divers participants à l'étude.

La première institution à avoir été approchée pour participer au sondage a été l'Université du Québec à Montréal. La collaboration du directeur de la prévention et de la sécurité, Alain Gingras, et celle du directeur des communications, Daniel Hébert, ont été obtenues dès les premiers contacts à l'été 2009. Une première version du questionnaire traduit et la version originale en anglais ont été révisées avec leur participation directe afin de convenir de la version du questionnaire à diffuser à l'UQAM. Il est à noter que dès le départ il a été convenu que le questionnaire serait présenté par l'institution à sa communauté, avec l'aide de l'équipe de recherche de la Chaire. Cet endossement permettait de diffuser l'invitation à l'ensemble des personnes présentes sur les listes de courriels de la communauté de l'UQAM. Cette diffusion n'aurait pas été autorisée autrement, compte tenu des nombreuses sollicitations reçues par l'université pour transmettre de telles invitations. D'autre part, les réponses au questionnaire étaient jugées d'un grand intérêt pour l'institution.

Les démarches d'approbation auprès du comité institutionnel d'éthique de la recherche avec des êtres humains de l'UQAM ont été réalisées en octobre et novembre 2009. Le certificat d'autorisation a été émis le 16 novembre 2009.

Un prétest du questionnaire a été réalisé en ligne auprès de 12 personnes, du 9 au 12 novembre 2009, suite à quoi quelques modifications ont été apportées, notamment pour améliorer la fluidité du questionnaire et préciser ou reformuler certaines questions jugées par certains comme étant plus difficiles à comprendre. Le questionnaire final a été mis en ligne le 16 novembre 2009. À la même date un message d'invitation à répondre au questionnaire a été expédié par courriel à l'ensemble des individus faisant partie de la communauté de l'UQAM ayant accès aux campus, soit près de 45 000 personnes. Ce message qui présentait la recherche était signé par le directeur de la prévention et de la sécurité et par le directeur des communications, au nom de l'université. Le texte du courriel d'invitation est présenté dans l'encadré qui suit.

De : INFO INSTITUTIONNELLE <courriel.comm@uqam.ca>
Envoyé : 16 novembre 2009 15:02
À : Liste d'envois - UQAM <courriel-comm@uqam.ca>
Objet : QUESTIONNAIRE SUR LA DIFFUSION D'ALERTES EN SITUATION D'URGENCE À L'UQAM



INFO INSTITUTIONNELLE

Lundi 16 novembre 2009

QUESTIONNAIRE SUR LA DIFFUSION D'ALERTES EN SITUATION D'URGENCE À L'UQAM

L'UQAM, comme toutes les institutions d'enseignement, doit être préparée à faire face aux diverses situations d'urgence qui peuvent se présenter sur son campus. La diffusion efficace d'alertes et de messages clairs en situation d'urgence compte parmi les éléments déterminants qui peuvent contribuer à réduire les effets négatifs vécus par la communauté.

Le Service de la prévention et de la sécurité et le Service des communications de l'UQAM vous invitent à les aider à mieux planifier et ajuster les messages d'urgence provenant de votre université, ainsi que leurs voies de transmission. Pour ce faire, vous n'avez qu'à remplir un questionnaire en cliquant sur le lien suivant :

http://www.surveymonkey.com/s.aspx?sm=1xH_2bVGrti5ZZR2V_2fDDao8A_3d_3d

Il faut compter de dix à quinze minutes pour répondre à ce questionnaire. Ce lien sera actif durant une semaine, soit jusqu'à lundi prochain, le 23 novembre.

Merci de votre collaboration.

Alain Gingras, directeur
 Service de la prévention et de la sécurité

Daniel Hébert, directeur
 Service des communications

Figure 4.1 Courriel d'invitation à remplir le questionnaire, tel que diffusé à l'Université du Québec à Montréal.

Un article annonçant le questionnaire a également été publié dans le Journal L'UQAM ainsi que sur le site Web institutionnel, avec un hyperlien vers le questionnaire. De plus, des mentions de la recherche avec lien vers l'article sur le Web ont été placées sur les pages

Facebook et Twitter de l'UQAM. Les réponses au questionnaire ont été recueillies jusqu'au 30 novembre 2009, soit sur une période de deux semaines.

Il faut noter que nous avons été avisés, une fois la diffusion du questionnaire lancée, que la direction du syndicat des employés de l'UQAM (SEUQAM) avait pris ombrage du fait de ne pas avoir été consultée dans cette démarche. Elle a émis un message à ses membres le jour de la diffusion de l'invitation, les invitant à boycotter le sondage. Ce fait n'a pas empêché la participation d'un bon nombre des membres du personnel, comme nous le verrons dans la présentation des résultats, mais il aura sans doute été déterminant dans le fait que leur taux de participation soit sensiblement plus faible à l'UQAM que dans les deux autres universités.

4.3.3 Adaptation et diffusion à l'Université Laval

Les démarches auprès de l'Université Laval pour la diffusion du questionnaire ont débuté à l'été 2009, sous l'égide du Centre d'étude sur la communication de risque et de crise de la Chaire de relations publiques et de communication marketing de l'UQAM. Un professeur de l'Université Laval, Bernard Dagenais, a accepté de parrainer la diffusion du questionnaire dans son institution. Ce parrainage d'un chercheur lié à l'Université Laval était nécessaire pour obtenir l'approbation du comité éthique. Cette collaboration à l'étude a par ailleurs été d'une grande utilité pour faciliter l'endossement par l'institution et surtout l'implication des directions de la sécurité et de la prévention ainsi que celle des communications. Cette implication était essentielle pour obtenir l'accès aux listes de diffusion par courriel touchant l'ensemble de la communauté de l'Université Laval.

Une fois les accords de principe obtenus, une rencontre pour réviser le questionnaire en fonction des particularités de l'Université Laval a eu lieu à Québec le 26 novembre 2009. Partant du questionnaire diffusé à l'UQAM quelques jours auparavant, nous avons ajusté certaines questions aux réalités de l'institution et de ses campus. Une question a été ajoutée afin de connaître le mode de locomotion utilisé pour accéder au campus principal, mais dans l'ensemble le questionnaire est demeuré semblable, de manière à permettre les comparaisons entre institutions.

Les démarches auprès du comité éthique ont été menées sous la responsabilité de Bernard Dagenais au nom de tous les chercheurs impliqués, le comité étant sensible à la provenance de la demande. En plus du formulaire en vigueur, le comité a demandé copie du formulaire déposé à l'UQAM ainsi que les documents qui y ont été annexés, de même que la correspondance ayant mené à l'approbation par l'UQAM. Au terme de laborieuses procédures et demandes exceptionnelles, le comité d'éthique de la recherche avec des êtres humains de l'Université Laval a rendu une décision favorable le 5 février 2010.

La mise en ligne du questionnaire et la diffusion des invitations par courriel ont débuté le 9 février 2010, pour une durée effective de deux semaines. L'invitation a été signée par le Directeur du Service de sécurité et de prévention et la Directrice des communications et a été expédiée à toutes les listes d'envoi internes de l'Université Laval, soit près de 50 000 personnes. Le texte du courriel d'invitation est présenté dans l'encadré qui suit.

De : ULAVAL Communication
Envoyé : 10 février 2010 09:09
À : info-etudiants@listes.ulaval.ca; info-personnel-ul@listes.ulaval.ca
Objet : Questionnaire sur la diffusion d'alertes en situation d'urgence à l'Université Laval

Bonjour,

L'Université Laval, comme toutes les institutions d'enseignement, doit être préparée à faire face aux diverses situations d'urgence qui peuvent se présenter sur son campus. La diffusion efficace d'alertes et de messages clairs en situation d'urgence compte parmi les éléments déterminants qui peuvent contribuer à réduire les effets négatifs vécus par la communauté.

Le Service de sécurité et de prévention et la Direction des communications de l'Université Laval vous invitent à les aider à mieux planifier et ajuster les messages d'urgence provenant de votre université, ainsi que leurs voies de transmission. Pour ce faire, vous n'avez qu'à remplir un questionnaire en cliquant sur le lien suivant :

<http://www.surveymonkey.com/s/F2W98P3>

Il faut compter de dix à quinze minutes pour répondre à ce questionnaire. Ce lien sera actif durant une semaine, soit jusqu'au jeudi 18 février 2010. Le volet de cette recherche à l'Université Laval est coordonné par Bernard Dagenais, professeur au Département d'information et de communication. Ce projet a été approuvé par le Comité d'éthique de la recherche de l'Université Laval : 2010-012 / 05-02-2010.

Merci de votre collaboration.

Serge Demers
 Directeur, Service de sécurité et de prévention

Hélène Côté
 Directrice, Direction des communications

Figure 4.2 Courriel d'invitation à remplir le questionnaire, tel que diffusé à l'Université Laval.

Comme à l'UQAM, un appui promotionnel a été apporté par l'Université afin d'inviter la communauté à répondre au questionnaire. Un article a été diffusé dans le bulletin « Au fil des événements » publié le 11 février 2010, dans l'édition imprimée et l'édition Web. L'article sur le site Web fournissait un lien direct pour accéder au questionnaire. De plus, les pages Facebook et Twitter de l'Université ont repris la mention de l'article contenant l'hyperlien.

4.3.4 Adaptation et diffusion à l'Université de Montréal

Les échanges exploratoires auprès de l'Université de Montréal, la troisième université québécoise, ont été entreprises en mars 2010, menant à une première rencontre à l'université le 30 avril 2010. Cette réunion regroupait des représentants des services de la prévention et sécurité, des communications et des services informatiques. Nous y avons présenté un sommaire des objectifs de l'étude ainsi qu'un exemple du type de données recueillies.

Les personnes responsables de l'approbation du projet à ce stade des démarches, soit Éric Filteau, vice-recteur aux finances et aux infrastructures, ainsi que Sophie Langlois, directrice des communications, ont donné leur approbation à la fin de novembre 2010. Ils ont également approuvé le choix d'une personne répondante de la recherche pour l'Université de Montréal, soit Patrice Leroux, directeur des programmes de certificat en relations publiques et de certificat en communication appliquée à la Faculté d'éducation permanente.

Comme pour le volet de la recherche réalisé précédemment à l'Université Laval, un répondant directement lié à l'institution a été exigé par le comité d'éthique de la recherche sur les êtres humains de la Faculté des arts de l'Université de Montréal. Comme c'était le cas pour Bernard Dagenais à l'Université Laval, la participation de Patrice Leroux à cette recherche s'est faite à titre de chercheur associé au Centre d'étude sur la communication de risque et de crise de l'UQAM.

L'approbation finale par le comité d'éthique de la recherche a été accordée le 3 février 2011. La date prévue pour le début de la collecte des données était au départ fixée au 14 février, mais la diffusion d'un autre questionnaire par l'institution ayant eu préséance, le questionnaire a finalement été mis en ligne le lundi 21 mars 2011 et la diffusion des invitations par courriel a débuté la même journée. Le questionnaire a été fermé le mardi 29 mars, soit après neuf jours de diffusion.

Fait contextuel à noter, un événement catastrophique d'envergure est survenu 10 jours avant la date de diffusion du questionnaire et pourrait avoir eu un effet incitatif auprès d'une partie des répondants. Le Japon était touché le 11 mars 2011 par un séisme d'une magnitude de 8,9 sur l'échelle Richter, provoquant un tsunami et une dévastation de grande ampleur,

touchant notamment des réacteurs nucléaires. Les conséquences de cette catastrophe naturelle ont été largement couvertes par les médias à travers le globe et ont en quelque sorte constitué une trame de fond de même qu'une sensibilisation aux risques et à la vulnérabilité des individus. Ce contexte a sans doute contribué à convaincre une partie des individus sollicités de la pertinence du questionnaire.

D'autre part, adoptant une approche similaire à celle utilisée dans les deux premières universités, le message d'invitation a été signé par Lucie Dupuis, Directrice de la prévention et de la sécurité, ainsi que Sophie Langlois, Directrice principale du Bureau des communications et des relations publiques. L'invitation a été expédiée aux destinataires de toutes les listes d'envoi internes de l'Université de Montréal, soit les étudiants, les enseignants et les employés, pour un total de plus de 50 000 destinataires. Le texte du courriel d'invitation est présenté dans l'encadré qui suit.

De : Communications UdeM [mailto:bcrp@UMontreal.CA]
Envoyé : 21 mars 2011 13:19
À : Communications UdeM
Objet : Questionnaire : alertes en situation d'urgence sur le campus



MESSAGE DE **LUCIE DUPUIS**
 Directrice de la prévention et de la sécurité
SOPHIE LANGLOIS
 Directrice principale du Bureau des communications
 et des relations publiques

DATE : LUNDI, 21 MARS 2011
 DESTINATAIRES : COMMUNAUTÉ UdeM

Questionnaire : alertes en situation d'urgence sur le campus

Bonjour,

L'Université de Montréal, comme tous les établissements d'enseignement, doit être préparée à faire face aux diverses situations d'urgence susceptibles de se présenter sur ses campus. La diffusion efficace d'alertes et de messages clairs en situation d'urgence compte parmi les éléments déterminants qui peuvent contribuer à réduire les effets négatifs sur la vie de la communauté.

La Direction de la prévention et de la sécurité et le Bureau des communications et des relations publiques de l'Université de Montréal vous invitent à les aider à mieux planifier et adapter les messages d'urgence de votre université, ainsi que leurs voies de transmission. Pour ce faire, vous n'avez qu'à remplir un questionnaire en cliquant sur le lien suivant : <http://www.surveymonkey.com/s/DXYF6QZ>

Il faut compter de dix à quinze minutes pour remplir ce questionnaire. Ce lien sera actif durant une semaine, **soit jusqu'au lundi 28 mars 2011**. Le volet de cette recherche à l'Université de Montréal est coordonné par Patrice Leroux, responsable des programmes Communication appliquée et Relations publiques de la Faculté de l'éducation permanente.

Ce projet a été approuvé par le Comité d'éthique de la recherche de la Faculté des arts et des sciences (CERFAS). Toute plainte relative à votre participation à cette recherche peut être adressée à l'ombudsman de l'Université de Montréal, au numéro de téléphone (514) 343-2100 ou à l'adresse courriel ombudsman@umontreal.ca (l'ombudsman accepte les appels à frais virés).

Merci de votre collaboration.

Lucie Dupuis
 Directrice, Direction de la prévention et de la sécurité

Sophie Langlois
 Directrice principale, Bureau des communications et des relations publiques

Figure 4.3 Courriel d'invitation à remplir le questionnaire, tel que diffusé à l'Université de Montréal

En appui à l'invitation par courriel, suivant toujours l'approche développée à l'UQAM et à l'Université Laval, le projet de recherche a fait l'objet d'un soutien promotionnel par le service des communications de l'université. Un article a été rédigé, appuyé d'une photo de la directrice de la prévention et de la sécurité. L'angle de traitement choisi pour cet article misait sur la récente nomination de la directrice et sa volonté de bien comprendre les attentes de la collectivité en matière de communication en situations d'urgences. L'article avec photo a d'abord été diffusé sur le site Web de l'université, dans la section *UdeMNouvelles*, avec l'hyperlien vers le questionnaire. Le même article avec photo a également été publié dans le journal hebdomadaire imprimé *Forum* du 21 mars 2011. L'infolettre *UdeMCampus* diffusée par courriel à toute la collectivité le 24 mars 2011 a ensuite servi de rappel, soulignant l'article sur le site Web mentionné précédemment, portant l'hyperlien vers le questionnaire. De plus les pages Facebook et Twitter de l'Université ont repris la nouvelle, pointant vers ce même article. Des reproductions de ces diffusions dans *Forum*, *UdeMNouvelles* et *UdeMCampus* sont présentées à l'appendice C.

4.4 Validation des questionnaires reçus

L'outil choisi pour l'administration des questionnaires en ligne, SurveyMonkey, permet la compilation des résultats et le calcul des pourcentages en fonction des réponses effectivement données pour chacune des questions répondues, indiquant le nombre réel de questionnaires inclus dans le résultat affiché ($N = ?$). Ainsi les calculs n'étant pas faussés par la prise en compte de questionnaires où les réponses sont manquantes, il est possible de conserver les questionnaires qui ne sont pas totalement complétés et d'utiliser les données effectivement recueillies pour les parties répondues du questionnaire, généralement en amont de celui-ci.

Par contre, afin de nous assurer d'un minimum de sérieux dans les réponses, nous avons choisi d'exclure les questionnaires incomplets pour lesquels le temps de réponse avait été exceptionnellement court, le temps minimal investi étant selon nous un indicateur valable pouvant témoigner de la qualité des réponses. Afin de placer la balise pour le temps minimum accepté, nous avons déterminé le temps le plus court qui avait été nécessaire pour fournir une réponse complète au questionnaire. Nous avons ainsi pu constater qu'il avait suffi de quatre minutes (240 secondes) à l'un des répondants pour couvrir l'ensemble et répondre à toutes les questions, les réponses à ce questionnaire étant par ailleurs cohérentes. Il est à noter que, à partir des résultats des prétests, nous faisons mention dans le texte de présentation d'un temps requis pour compléter le questionnaire allant de 10 à 15 minutes.

L'outil de sondage le permettant, nous avons ainsi exercé le filtrage d'une partie des questionnaires sur la base du temps consacré à le remplir, en utilisant cette balise de 240 secondes pour exclure les questionnaires les plus incomplets, sans éliminer de questionnaire dûment complété. Cette balise a été appliquée à l'ensemble des données recueillies, auprès des trois établissements. Les sommaires des données validées sont présentés dans les sous-sections qui suivent.

4.5 Mise en perspective des trois volets réalisés

Les questionnaires diffusés dans les trois universités l'ont été à des moments différents, en deux temps. La diffusion des questionnaires à l'UQAM en novembre 2009, suivie trois mois plus tard de la diffusion à l'Université Laval en février 2010, a constitué un premier temps. La diffusion à l'Université de Montréal en mars 2011, soit treize autres mois plus tard, a constitué le second temps. Ce décalage dans le temps s'est avéré malheureusement plus long que prévu, imposé entre autres par des négociations et des validations parfois complexes. Cet aléa du terrain, si l'on peut dire, imposera des choix que nous aborderons aux chapitres VII et VIII traitant de la présentation et de l'analyse des résultats.

Cette disparité entre les lieux et les moments de diffusion des questionnaires nous amène à exercer une distinction prudente entre les questionnaires, évitant de grouper et confondre les réponses aux trois questionnaires. Ces réponses demeurent néanmoins utiles pour des fins comparatives, en tenant adéquatement compte de leur provenance.

Ainsi le premier temps aura constitué une forme d'étape de préparation et de test pour assurer le succès, dans un second temps, du volet final réalisé à l'Université de Montréal. Le taux de participation à ce troisième et dernier volet de l'étude a été le plus important par le nombre de participants ayant rempli le questionnaire. Ce volet est également le plus récent. Ce fait revêt une grande importance pour toutes les questions touchant les nouvelles technologies de communication, dont les téléphones mobiles, réguliers ou intelligents, les messages textuels ou les réseaux sociaux numériques. L'évolution très rapide de ces technologies et de leur adoption rendent par contre difficiles, voire inappropriées, les comparaisons directes entre des mesures prises à treize mois d'intervalle, si ce n'est pour illustrer l'évolution des technologies et de leur adoption. Ces raisons nous ont amené à centrer notre chapitre d'analyse des résultats sur le troisième et dernier terrain, réalisé en mars 2011 à l'Université de Montréal.

4.6 Méthode d'analyse

4.6.1 Approche pour l'analyse des réponses aux questionnaires

L'analyse statistique des réponses aux questionnaires est faite dans le contexte d'une démarche de recherche quantitative, axée sur la statistique descriptive (Bonneville, Grosjean et Lagacé, 2007). Les questionnaires recueillis dans les trois universités ont d'abord fait l'objet d'une analyse statistique exploratoire, incluant des croisements permettant de faire ressortir les tendances jugées d'intérêt pour nous éclairer face à notre question de recherche. Nous avons cherché à établir des points de similitude et de divergence entre les trois institutions sondées, de même qu'avec les données recueillies par l'étude dans trois autres universités canadiennes réalisée en 2008 par le CEMRG.

La représentation graphique de ces données, avec ou sans croisement, a fait l'objet d'une attention particulière afin de mettre en lumière les aspects les plus révélateurs issus des réponses recueillies. Il est à noter ici que l'outil logiciel choisi pour l'administration des questionnaires en ligne, soit le logiciel *Survey Monkey*, comporte des fonctions de traitement analytique et de représentation graphique qui ont été mises à contribution.

Le portrait que nous avons pu tirer de cette analyse nous a permis de mieux connaître le type de moyens de communication en usage sur les campus, et ce selon le statut ou profil. Il nous a également permis de connaître les attentes des individus en matière de diffusion d'alertes venant de leur université, et ce en fonction du type d'incident. Nous avons ainsi pu utiliser les données recueillies pour nous permettre de valider certaines de nos hypothèses de départ, notamment pour ce qui touche la pertinence de l'utilisation des nouvelles technologies de communication, dont la téléphonie mobile et les réseaux sociaux numériques, dans un contexte d'alerte et de communication d'urgence sur un campus universitaire.

4.6.2 Validité statistique

Tel que présenté en détail au début de ce chapitre, nous avons opté pour une approche empirique impliquant un échantillonnage de volontaires. Il convient de préciser au départ

que cette approche est non probabiliste, les résultats ne pouvant être généralisés comme étant le reflet fidèle des caractéristiques de la population, car « Ceux qui ont refusé de participer pourraient posséder des caractéristiques très différentes de celles des participants. » (Bonneville, Grosjean et Lagacé, 2007, p. 94).

De plus, comme il en a été question pour une étude classique faisant appel à un échantillon de volontaires, soit le rapport Kinsey sur la sexualité masculine en 1948, il est possible que les volontaires portent au départ un intérêt particulier pour le sujet de l'enquête (Amyotte, 1996, p. 76). Pour notre étude, il est donc possible que la décision de répondre au questionnaire ait été motivée en partie par un intérêt particulier pour la réception d'alertes en situation d'urgence, pour les questions entourant la sécurité, ou simplement par la crainte d'incidents. De plus, comme l'étude a été menée en milieu académique, il est possible que les événements dramatiques survenus dans certaines institutions du même milieu et ayant été fortement médiatisés, tel ceux de Polytechnique en 1989, Dawson en 2006 ou Virginia Tech en 2007, aient agi comme incitatifs particuliers à répondre au questionnaire.

Par contre, comme notre question de recherche ne vise pas autant la généralisation que la compréhension de phénomènes émergents, le fait de ne pas disposer d'un échantillon probabiliste ne constitue pas une limite invalidant la recherche. Selon Bonneville, Grosjean et Lagacé, « (...) entre n'effectuer aucune recherche faute d'un échantillon probabiliste et effectuer une recherche dont la portée est limitée, c'est à dire dont les résultats ne seront pas généralisés, mieux vaut choisir la seconde option (2007, p. 93). Comme le précise Martin (2009, p. 22) en donnant l'exemple d'un sociologue menant une enquête sur les usages du téléphone portable dans les lieux publics à partir d'individus rencontrés en un endroit donné :

« Il ne pourra pas facilement généraliser les résultats, ni considérer que ses observations sont représentatives du comportement de tous les propriétaires de téléphones portables. Son enquête lui permettra néanmoins d'identifier certains comportements des utilisateurs de portables dans les lieux publics, de comprendre la logique et le sens de ces usages, et de saisir leur lien éventuel avec des traits sociaux généraux. »

De plus, comme nous le verrons en détail dans le chapitre sur les résultats, le grand nombre de questionnaires complétés offre par ailleurs une valeur ajoutée aux données recueillies, haussant leur niveau de précision.

Un test statistique réalisé pour les réponses obtenues à l'Université de Montréal sera présenté en détail au chapitre 7.3.1. Le croisement des données touchant le statut et le sexe nous permet des les comparer avec les données démographiques connues pour chaque groupe afin d'estimer le niveau de représentativité des échantillons récoltés, en regard du profil de la population visée.

Finalement, nous nous limiterons pour la présentation de résultats croisés à ceux qui offrent un taux de dépendance significatif, soit $p < 0,05$ au test du χ^2 .

CHAPITRE V

PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

5.1 Questionnaires reçus dans les trois universités

Premier résultat significatif de la recherche, le nombre de participants recrutés a été particulièrement élevé pour une recherche de ce type, avec un questionnaire qui prenait généralement au moins une dizaine de minutes à remplir et qui touchait un sujet plutôt pointu. Avec 2 095 questionnaires valides recueillis à l'Université du Québec à Montréal, 1 520 questionnaires valides recueillis à l'Université Laval et finalement 4 432 questionnaires valides recueillis à l'Université de Montréal, le total des questionnaires valides recueillis s'élève à 8 047. Il est également à noter que le nombre de questionnaires rejetés est très faible en proportion, soit 48 à l'Université du Québec à Montréal, 25 à l'Université Laval et 72 à l'Université de Montréal, pour un total de 145, soit seulement 1,8 % du total. Ces rejets, qui ont surtout touché des questionnaires à peine ébauchés ou aux trop nombreuses questions ignorées, ont été déterminés selon une approche présentée précédemment, au chapitre 4.4. Finalement le sérieux et la qualité de la grande majorité des commentaires laissés aux questions ouvertes témoigne d'un réel investissement de la part des répondants.

Nos attentes en matière de nombre de participants étaient par ailleurs guidées par les résultats obtenus pour la recherche menée précédemment auprès de trois universités canadiennes en mars et avril 2008 (Gow et al, 2008b), étude qui a servi de point de démarrage pour celle-ci. Le nombre de questionnaires recueillis avait alors été de 1 233 à l'Université Simon Fraser, de 2 323 à l'Université de l'Alberta et de 948 à l'Université du Nouveau Brunswick, pour un total de 4 504 questionnaires recueillis.

5.1.1 Questionnaires reçus à l'Université du Québec à Montréal

Le tableau 5.1 et la figure 5.1 présentent les résultats en terme de nombre de questionnaires reçus à l'UQAM, en comparaison avec le nombre de courriels d'invitation expédiés. Les résultats sont ventilés par le statut des répondants.

Tableau 5.1
Questionnaires reçus à l'Université du Québec à Montréal (2009-11)

Statut principal à l'UQAM	# Destinataires ¹	# Réponses ²	Taux de réponse	% des réponses
Étudiant de premier cycle	32 652	1 177	3,60 %	56,18 %
Étudiant de cycle supérieur (DESS, maîtrise, doctorat)	6 583	320	4,86 %	15,27 %
Enseignant (professeur, maître de langue, chargé de cours)	3 028	174	5,75 %	8,31 %
Personnel administratif ou de soutien	2 035	385	18,92 %	18,38 %
Cadre	125	36	28,80 %	1,72 %
Autre		3		0,14 %
Total	44 423	2 095	4,72 %	

¹ Selon les données publiées sur le site Web de l'UQAM (consulté le 16 novembre 2009).

² Excluant 48 questionnaires incomplets rejetés (2,24 % des réponses reçues).

Au total 2 095 questionnaires complétés ont été recueillis à l'UQAM en novembre 2009, soit un taux de réponse de 4,72 % sur l'ensemble des 44 423 invitations faites directement par courriel. En tenant compte du statut, les étudiants du premier cycle ont été les plus nombreux à répondre avec 1 177 répondants, ce qui représente 56,18 % des questionnaires reçus. Ce taux de réponse demeure cependant le plus faible en regard du nombre d'invitation, soit 3,60 % des 32 652 destinataires. Les étudiants de cycle supérieur, avec 320 questionnaires remplis, soit un taux de réponse de 4,86 % sur les 6 583 destinataires, représentent 15,27 % des répondants.

Les enseignants présentent un taux de réponse de 5,75 % sur les 3 028 destinataires, soit 174 questionnaires, constituant 8,31 % des réponses. Le personnel administratif et de

soutien compte pour 18,38 % des réponses totales, avec 385 questionnaires, soit un taux de réponse de 18,92 % des 2 035 destinataires. Finalement les cadres, qui ont offert le taux de réponse le plus élevé avec 28,80 % des 125 destinataires, comptent malgré tout pour seulement 1,72 % des réponses totales, avec 36 répondants. Notons que trois questionnaires reçus faisaient état du statut « autre », ce qui représente 0,14 % des réponses.

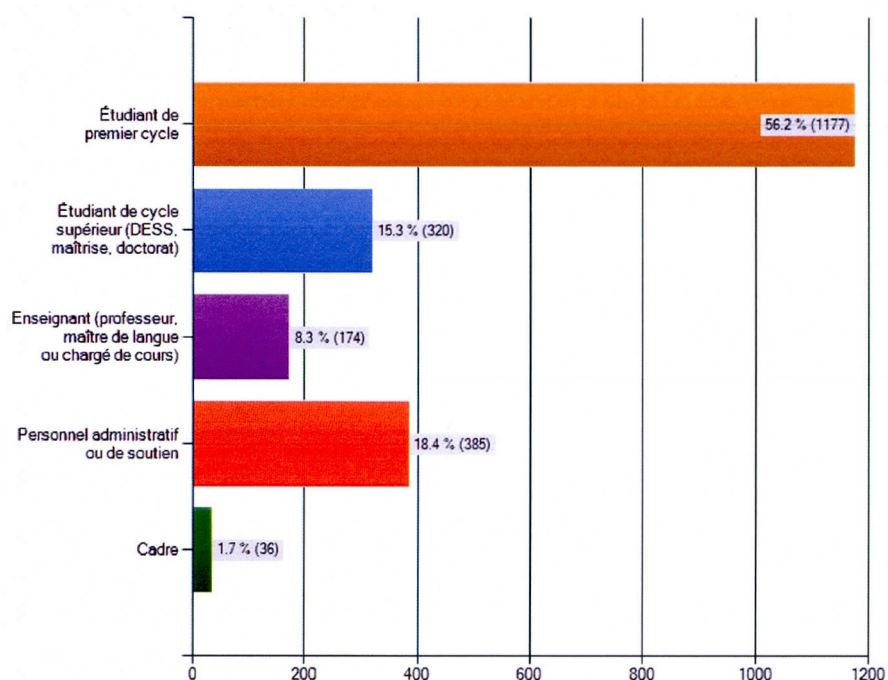


Figure 5.1 Questionnaires reçus à l'Université du Québec à Montréal (2009-11).

5.1.2 Questionnaires reçus à l'Université Laval

Le tableau 5.2 et la figure 5.2 présentent les résultats en terme de nombre de questionnaires reçus à l'Université Laval, en comparaison avec le nombre de courriels d'invitation expédiés. Les résultats sont ventilés par le statut des répondants.

Tableau 5.2
Questionnaires reçus à l'Université Laval (2010-02)

Statut principal à l'Université Laval	# Destinataires ¹	# Réponses	Taux de réponse	% des réponses
Étudiant de premier cycle	32 000	676	2,11 %	44,47 %
Étudiant de cycle supérieur (2e ou 3e cycle, post-doctorat)	12 000	239	1,99 %	15,72 %
Enseignant (professeur, maître de langue, chargé de cours)	2 500	144	5,76 %	9,47 %
Membre du personnel (administratif ou de soutien, professionnel de recherche)	2 200	411	18,68 %	27,04 %
Cadre	300	35	11,67 %	2,30 %
Autre		15		0,99 %
Total	env. 49 000	1 520	3,10 %	

¹ Données estimées à partir des informations disponibles sur le site Web de l'Université Laval (consulté le 6 avril 2010), établies en 2008 pour les étudiants et en 2007 pour les ressources humaines.

² Excluant 25 questionnaires incomplets rejetés (1,62 % des réponses reçues).

En février 2010, soit trois mois après le volet de l'étude réalisé à l'UQAM, 1 520 questionnaires complétés ont été recueillis à l'Université Laval, soit un taux de réponse de 3,10 % sur l'ensemble des 49 000 invitations faites directement par courriel. Il est à noter que ce taux de réponse est plus faible que celui rencontré à l'UQAM (4,72 %) et à l'Université de Montréal (8,81 %) et que le phénomène est surtout constaté chez les étudiants.

Nous n'avons pas cherché spécifiquement à expliquer ces différences, ce qui n'est pas le propos de cette thèse, mais à la lumière des expériences vécues dans les trois universités, nous pouvons émettre l'hypothèse, bien peu risquée, d'un lien entre le taux de réponse et l'effort promotionnel pour faire connaître et endosser le questionnaire. Malgré plusieurs

démarches et investissements de la part d'intervenants variés, nous nous devons de réaliser que le résultat a été quelque peu en deçà de ceux constatés dans les deux autres institutions, les articles publiés étant plus courts, sans appui visuel et en position moins prépondérante (appendices C.5, C.6, C.7 et C.8). Ces résultats objectivement plus faibles à notre seconde expérience sur le « terrain » ont cependant été positifs et utiles pour la suite de la recherche. Ils nous ont amené à porter une attention plus soutenue sur cet aspect dans le cadre de la réalisation du troisième volet à l'Université de Montréal, avec les résultats que nous verrons plus loin.

Revenant aux données, les étudiants du premier cycle à l'Université Laval sont néanmoins, comme à l'UQAM, les plus nombreux à répondre avec 676 répondants, ce qui représente 44,47 % des questionnaires reçus. Ce taux de réponse en regard du nombre d'invitation est de 2,11 % des 32 000 destinataires. Les étudiants de cycle supérieur, avec 239 questionnaires remplis, présentent un taux de réponse de 1,99 % sur les 12 000 destinataires, représentent 15,72 % des répondants.

Les enseignants présentent un taux de réponse de 5,76 % sur les 2 500 destinataires, soit 144 questionnaires, constituant 9,47 % des réponses. Le personnel administratif et de soutien compte pour 27,04 % des réponses totales, avec 411 questionnaires, soit un taux de réponse de 18,68 % des 2 200 destinataires. Les cadres ont offert un taux de réponse de 11,67 % pour 300 destinataires, comptant pour 2,30 % des réponses totales, avec 35 répondants. Notons que 15 questionnaires reçus faisaient état du statut « autre », ce qui représente 0,99 % des réponses.

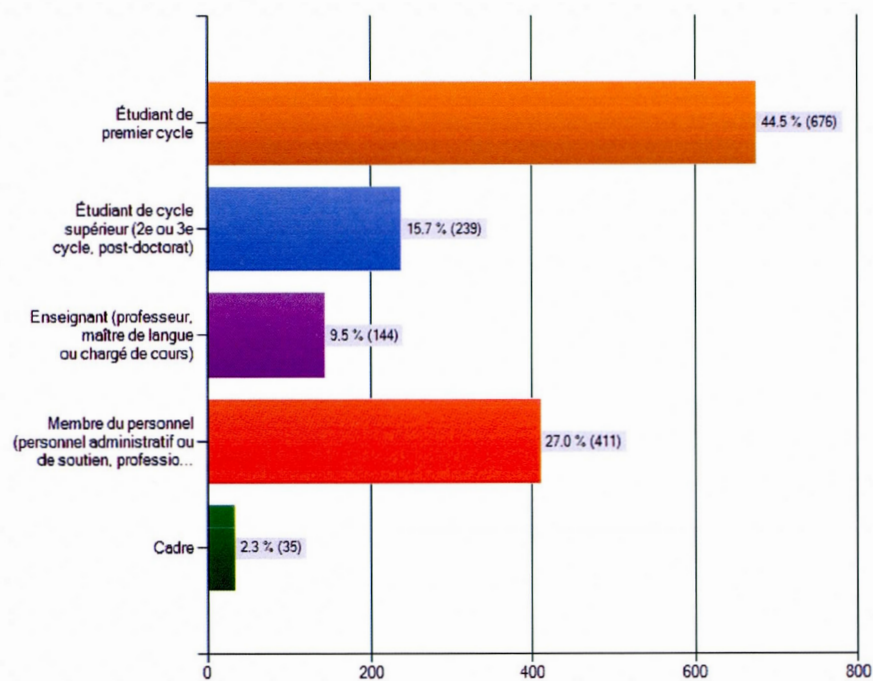


Figure 5.2 Questionnaires reçus à l'Université Laval (2010-02).

5.1.3 Questionnaires reçus à l'Université de Montréal

Le tableau 5.3 et la figure 5.3 présentent les résultats en terme de nombre de questionnaires reçus à l'Université de Montréal, en comparaison avec le nombre de courriels d'invitation expédiés. Les résultats sont ventilés par le statut des répondants.

Tableau 5.3
Questionnaires reçus à l'Université de Montréal (2011-03)

Statut principal à l'Université de Montréal	# Destinataires	# Réponses ³	Taux de réponse	% des réponses
Étudiant de premier cycle	31 532 ¹	2 078	6,59 %	46,89 %
Étudiant de cycle supérieur (2e ou 3e cycle, post-doctorat)	11 152 ¹	831	7,45 %	18,75 %
Enseignant (professeur, maître de langue, chargé de cours)	5 845 ²	298	5,10 %	6,72 %
Membre du personnel (administratif ou de soutien, professionnel de recherche)	2 792 ²	968	33,65 %	21,84 %
Cadre	382 ²	181	47,38 %	4,08 %
Autre		76		1,71 %
Total	51 703	4 432	8,57 %	

¹ Inscriptions à la session Automne 2010, selon les statistiques d'inscription du registrariat.

² Statistiques valides au 31 mai 2010, présentées sur le site Web de l'Université de Montréal : <http://www.umontreal.ca/udem-aujourd'hui/fr/faits-et-chiffres/index.html>, consulté le 16 février 2012.

³ Excluant 72 questionnaires incomplets rejetés (1,60 % des réponses reçues).

En mars 2011, soit treize mois après le volet de l'étude réalisé à l'Université Laval, 4 432 questionnaires complétés ont été recueillis à l'Université de Montréal, avec un taux de réponse de 8,57 % sur l'ensemble des 51 703 invitations faites directement par courriel. Ce taux de réponse, le plus élevé des trois universités, a permis de recueillir à l'Université de Montréal plus de questionnaires que le total des questionnaires recueillis à l'UQAM et à l'Université Laval, qui est de 3 615. Ici également, nous pouvons émettre l'hypothèse d'un lien entre la promotion de l'enquête et le taux de réponse, cette promotion ayant été particulièrement soutenue à l'Université de Montréal, comme en témoignent les appendices C.9, C.10, C.11, C.12 et C.13.

Examinant les réponses par statut, les étudiants du premier cycle sont toujours les plus nombreux avec 2 078 répondants, ce qui représente 46,89 % des questionnaires reçus. Ce taux de réponse en regard du nombre d'invitation est de 6,59 % des 31 532 destinataires. Les étudiants de cycle supérieur ont fourni 831 questionnaires, soit un taux de réponse de 7,45 % sur les 11 152 destinataires, représentant 18,75 % du total des répondants. Les enseignants pour leur part présentent un taux de réponse de 5,10 % sur les 5 845 destinataires, soit 298 questionnaires, constituant 6,72 % des réponses reçues.

Un taux de participation particulièrement important a été constaté venant du personnel administratif et de soutien ainsi que des cadres. Les membres du personnel ont fourni 21,84 % des réponses totales, avec 968 questionnaires, soit un taux de réponse équivalent à 33,65 % des 2 792 destinataires. Près de la moitié des cadres de l'institution ont accepté de répondre au questionnaire, soit 47,38 % des 382 destinataires, avec 181 réponses représentant 4,08 % des réponses totales. Notons finalement que 76 questionnaires reçus faisaient état du statut « autre », représentant 1,71 % des réponses.

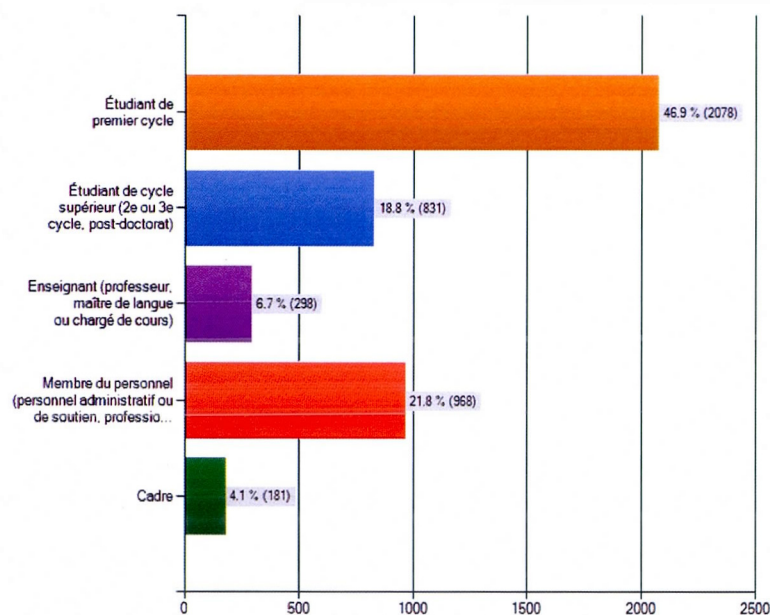


Figure 5.3 Questionnaires reçus à l'Université de Montréal (2011-03).

5.2 Résultats comparés entre les trois universités

Esquissant dans un premier temps un tableau d'ensemble, nous comparerons d'abord les réponses obtenues globalement dans les trois universités pour quatre questions présentant un intérêt direct avec notre question de recherche. Nous devons cependant rappeler ici que les trois volets ayant été réalisés sur des sites différents et surtout à seize mois d'écart entre le premier site et le troisième, ces observations ont pour objectif de contribuer à brosser un portrait d'ensemble des données recueillies, de manière heuristique, sans prétendre à une généralisation. Nous examinerons plus en détail au prochain chapitre les réponses venant d'une seule de ces institutions, en appliquant certains croisements permettant une interprétation plus précise.

5.2.1 Moyen de communication le plus accessible

La capacité de diffusion d'alertes est directement tributaire des moyens de communication qui peuvent être mis à contribution, qu'il s'agisse de moyens de communication créés pour cette fonction, comme les sirènes, ou encore de moyens de communication existants et pouvant être utilisés occasionnellement dans un contexte d'urgence. Dans une perspective de planification efficace des moyens d'alerte, le portrait des moyens de communication en usage par la collectivité exposée aux situations d'urgence potentielles devient déterminante et peut avoir une incidence directe sur les choix des organisations en matière de pratiques et de technologies mobilisées.

Question 9 : Quel est le moyen de communication auquel vous avez le plus souvent accès lorsque vous êtes à l'université ?

Université du Québec à Montréal

La compilation des réponses obtenues à l'UQAM en novembre 2009 est présentée dans le tableau 5.4 et illustrée par la figure 5.4. En première place et pour une importante part des individus qui ont répondu au questionnaire, le moyen de communication le plus accessible est le téléphone portable régulier, soit pour 38,6 % (803) des répondants.

Tableau 5.4
Moyen de communication le plus accessible à l'Université du Québec à Montréal

Choix de réponses	Pourcentage	Nombre de réponses
Téléphone fixe	20,8 %	432
Téléphone portable régulier (avec clavier numérique)	38,6 %	803
Téléphone portable « intelligent » (avec clavier alphanumérique étendu, ex. : iPhone, Blackberry, Android, etc.)	9,1 %	190
Organisateur personnel (agenda électronique) avec Wifi	0,6 %	12
Ordinateur portable avec Wifi	9,9 %	207
Ordinateur fixe avec lien internet	17,5 %	365
Radio (AM/FM)	0,6 %	13
Télévision	0,4 %	9
Téléavertisseur	0,2 %	4
Autre (merci de préciser ci-dessous)	2,2 %	46
Total des réponses		2 081
Question passée		14

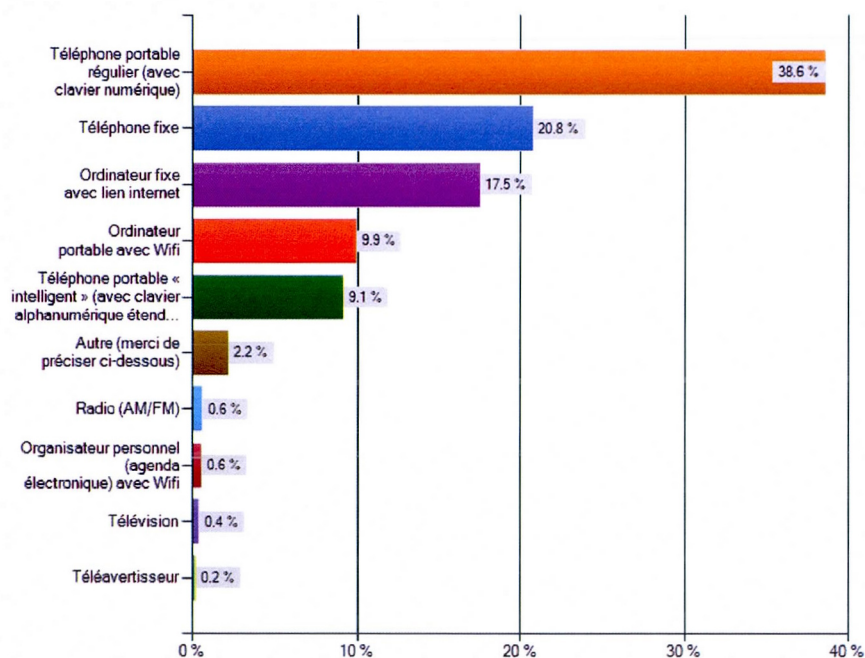


Figure 5.4 Moyen de communication le plus accessible à l'Université du Québec à Montréal.

Le téléphone portable intelligent occupe la cinquième place avec 9,1 % (190) des répondants. Le total des individus ayant le plus souvent accès à un téléphone portable comme moyen de communication est ainsi de 47,7 % (993), soit près de la moitié.

Le second moyen de communication considéré comme le plus accessible est le téléphone fixe, pour 20,8 % (432) des répondants. Il est suivi en troisième position de l'ordinateur fixe avec lien internet pour 17,5 % (365) des répondants.

Université Laval

La compilation des réponses obtenues à l'Université Laval en février 2010 est présentée dans le tableau 5.5 et illustrée par la figure 5.5. On constate une différence marquante avec les résultats obtenus à l'UQAM, soit la permutation des premiers et troisièmes choix.

L'ordinateur fixe avec lien internet est ainsi le premier choix à l'Université Laval, avec 27,7 % (419) des répondants. Le téléphone portable régulier se retrouve au troisième rang, avec 21,1 % (319) des répondants. Le téléphone fixe est par contre ici aussi au second rang, avec 22,0 % (332) des répondants.

Le téléphone portable intelligent occupe ici aussi la cinquième place, avec 6,9 % (105) des répondants. Le total des individus ayant le plus souvent accès à un téléphone portable comme moyen de communication est ainsi de 28,0 % (424). Soulignons qu'il s'agit d'une différence marquée avec l'UQAM, où ce moyen de communication était jugé le plus accessible par près de la moitié des répondants.

Tableau 5.5
Moyen de communication le plus accessible à l'Université Laval

Choix de réponses	Pourcentage	Nombre de réponses
Téléphone fixe	22,0 %	332
Téléphone portable régulier (avec clavier numérique)	21,1 %	319
Téléphone portable « intelligent » (avec clavier alphanumérique étendu, ex. : iPhone, Blackberry, Android, etc.)	6,9 %	105
Organisateur personnel (agenda électronique) avec Wifi	0,7 %	11
Ordinateur portable avec Wifi	17,4 %	263
Ordinateur fixe avec lien internet	27,7 %	419
Radio (AM/FM)	0,9 %	13
Télévision	0,0 %	0
Téléavertisseur	0,5 %	7
Autre (merci de préciser ci-dessous)	2,8 %	42
Total des réponses		1 511
Question passée		9

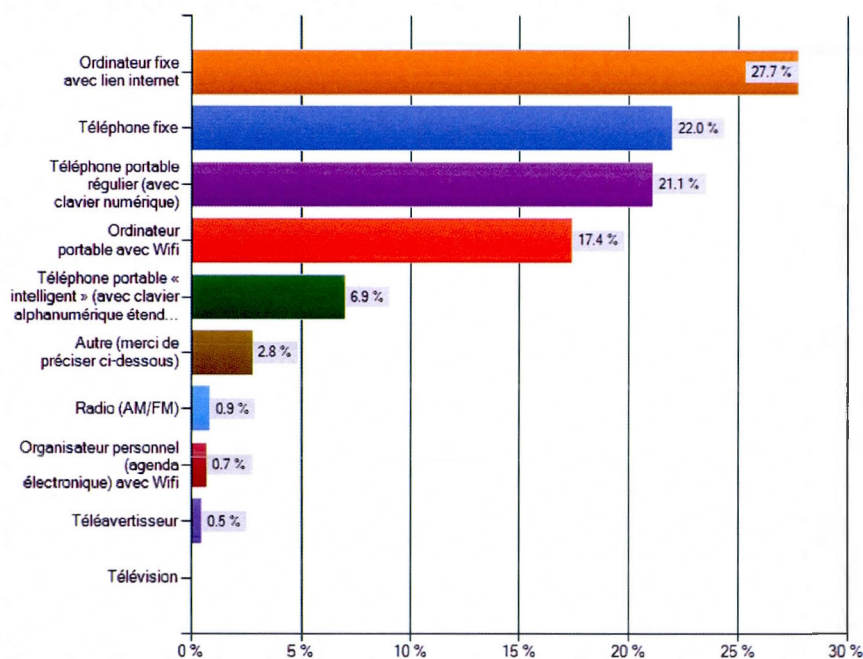


Figure 5.5 Moyen de communication le plus accessible à l'Université Laval.

Université de Montréal

La compilation des réponses obtenues à l'Université de Montréal en mars 2011 est présentée dans le tableau 5.6 et illustrée par la figure 5.6. Comme pour l'UQAM et contrairement à la situation à l'Université Laval, on constate comme premier choix le téléphone portable régulier, mais avec un écart moins prononcé qu'à l'UQAM en comparaison des autres choix, soit pour 28,7 % (1 267) des répondants. Ce plus faible écart est cependant compensé par l'augmentation des répondants qui mentionnent le téléphone portable intelligent, avec 18,7 % (826), soit un pourcentage deux fois plus élevé qu'à l'UQAM. En combinant les deux type de téléphones portables, on obtient 47,4 % (2 093) des répondants, soit sensiblement le même pourcentage combiné qu'à l'UQAM.

Contrairement aux deux premières universités où le téléphone fixe arrivait en seconde place, c'est ici l'ordinateur fixe avec lien internet qui occupe ce rang avec 20,1 % (886) des répondants. Le téléphone fixe suit au quatrième rang avec 15,4 % (681) des répondants.

Tableau 5.6
Moyen de communication le plus accessible à l'Université de Montréal

Choix de réponses	Pourcentage	Nombre de réponses
Téléphone fixe	15,4 %	681
Téléphone portable régulier (avec clavier numérique)	28,7 %	1 267
Téléphone portable « intelligent » (avec clavier alphanumérique étendu, ex. : iPhone, Blackberry, Android, etc.)	18,7 %	826
Organisateur personnel (agenda électronique) avec Wifi	0,8 %	34
Ordinateur portable avec Wifi	13,3 %	586
Ordinateur fixe avec lien internet	20,1 %	886
Radio (AM/FM)	0,3 %	13
Télévision	0,2 %	8
Téléavertisseur	0,6 %	27
Autre (merci de préciser ci-dessous)	1,9 %	83
Total des réponses		4 411
Question passée		21

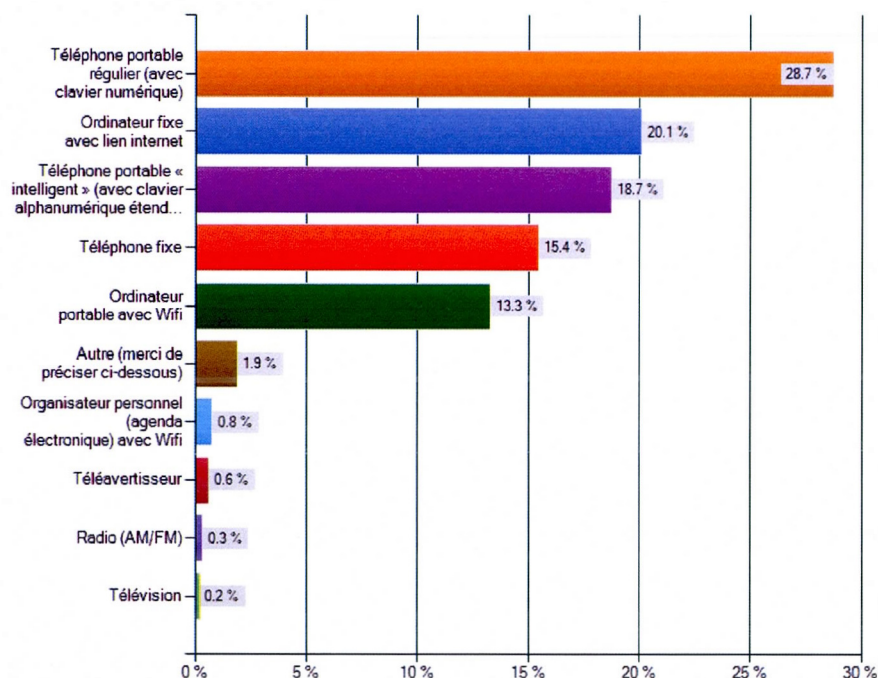


Figure 5.6 Moyen de communication le plus accessible à l'Université de Montréal.

5.2.2 Sources d'information privilégiées en situation d'urgence à l'université

Alors que la question précédente faisait partie de l'étude entreprise par l'équipe du CEMRG, la question qui suit a été ajoutée pour la diffusion du questionnaire aux universités québécoises. Elle a par ailleurs été inspirée d'un article issu de cette étude (Gow *et al.*, 2009) ainsi que de travaux démontrant que suivant une alerte, les individus n'obéissent pas automatiquement aux directives et entrent dans une phase de confirmation, impliquant un processus complexe de recherche d'informations et de choix (Drabek, 2010 ; Lindell et Perry, 2004). Dans le cadre de ce processus déterminant pour l'efficacité des alertes, nous nous sommes intéressés aux sources d'information vers lesquelles les individus auraient le réflexe de se tourner.

Question 26 : En situation d'urgence alors que vous êtes à l'université, si vous cherchez à obtenir des informations sur la situation, outre le bouche à oreille, quelles seraient les trois sources d'information que vous auriez le réflexe de consulter ou de contacter, par ordre de priorité ?

Université du Québec à Montréal

La compilation des réponses obtenues à l'UQAM est présentée dans le tableau 5.7 et illustrée par la figure 5.7. Comme les répondants pouvaient faire trois choix par ordre d'importance, ces choix ont été compilés en donnant trois points à un premier choix, deux points à un second choix et un point à un troisième choix. Un premier choix unanime aurait ainsi mérité la valeur maximum de 3,0.

La première source d'information à être privilégiée à l'UQAM en situation d'urgence est ainsi le site internet de l'université, avec une valeur moyenne de 2,28, pour 1 534 mentions. La seconde source d'information, très près derrière, serait le courriel avec une valeur moyenne de 2,23, pour 1 295 mentions. La troisième source serait le téléphone au service de la prévention et de la sécurité, avec une valeur moyenne de 2,09, pour 664 mentions. Ces trois sources se détachent nettement des autres choix proposés, le suivant en importance atteignant une moyenne de 1,79, soit le téléphone à la centrale téléphonique de l'UQAM.

Tableau 5.7
Sources d'information privilégiées en situation d'urgence à l'Université du Québec à Montréal

Choix de réponses	Premier choix	Second choix	Troisième choix	Valeur moyenne	Nombre de réponses
Téléphone à la centrale téléphonique de l'UQAM	103	134	192	1,79	429
Téléphone au service de la prévention et de la sécurité	287	149	228	2,09	664
Téléphone au secrétariat de mon département	54	104	124	1,75	282
Téléphone au secrétariat de ma faculté	22	40	64	1,67	126
Site internet de l'UQAM	686	595	253	2,28	1 534
Site internet d'un média d'information	143	199	289	1,77	631
Radio	64	92	177	1,66	333
Télévision	70	111	225	1,62	406
Réseau social (ex.: Facebook, MySpace, Twitter)	42	98	125	1,69	265
Courriel	557	474	264	2,23	1 295
Total des réponses					2 051
Question passée					44

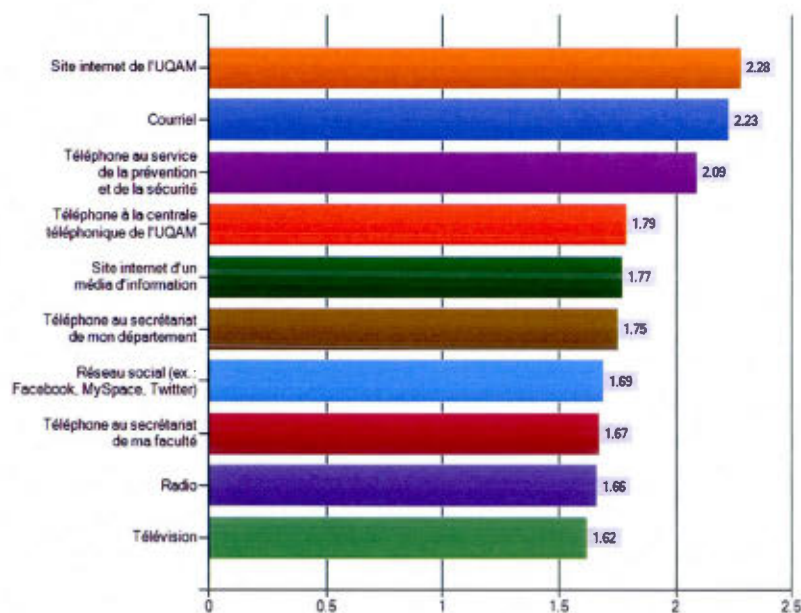


Figure 5.7 Sources d'information privilégiées en situation d'urgence à l'Université du Québec à Montréal.

Université Laval

La compilation des réponses obtenues à l'Université Laval est présentée dans le tableau 5.8 et illustrée par la figure 5.8. Alors que le site internet de l'Université Laval recueille une valeur moyenne de 2,30 pour 1 211 mentions, soit un peu plus qu'à l'UQAM (2,28), c'est le courriel qui occupe ici la première place, avec une valeur moyenne de 2,41 pour 1 162 mentions. On trouve par contre le même choix en troisième place, soit le téléphone au service de sécurité et de prévention, avec une valeur moyenne de 1,87, pour 502 mentions.

Université de Montréal

La compilation des réponses obtenues à l'Université de Montréal est présentée dans le tableau 5.9 et illustrée par la figure 5.9. Les trois premiers choix sont ici les mêmes qu'à l'UQAM, soit le site internet en premier lieu avec une valeur moyenne de 2,32 pour 3 327 mentions, le courriel en second avec une valeur moyenne de 2,24 pour 2 901 mentions et le téléphone à la direction de la prévention et de la sécurité, avec une valeur moyenne de 2,00, pour 928 mentions. En même position dans les trois institutions, le téléphone à la centrale téléphonique de l'université occupe le quatrième rang avec une valeur moyenne de 1,80, pour 843 mentions.

Tableau 5.8
Sources d'information privilégiées en situation d'urgence à l'Université Laval

Choix de réponses	Premier choix	Second choix	Troisième choix	Valeur moyenne	Nombre de réponses
Téléphone à la centrale téléphonique de l'université	40	84	135	1,63	259
Téléphone au Service de sécurité et de prévention	168	102	232	1,87	502
Téléphone au secrétariat de mon département	29	57	101	1,61	187
Téléphone au secrétariat de ma faculté	27	49	100	1,59	176
Site internet de l'Université Laval	525	527	159	2,30	1 211
Site internet d'un média d'information	24	55	173	1,41	252
Radio	34	84	210	1,46	328
Télévision	12	31	93	1,40	136
Réseau social (ex.: Facebook, MySpace, Twitter)	24	71	94	1,63	189
Courriel	615	412	135	2,41	1 162
Total des réponses					1 503
Question passée					17

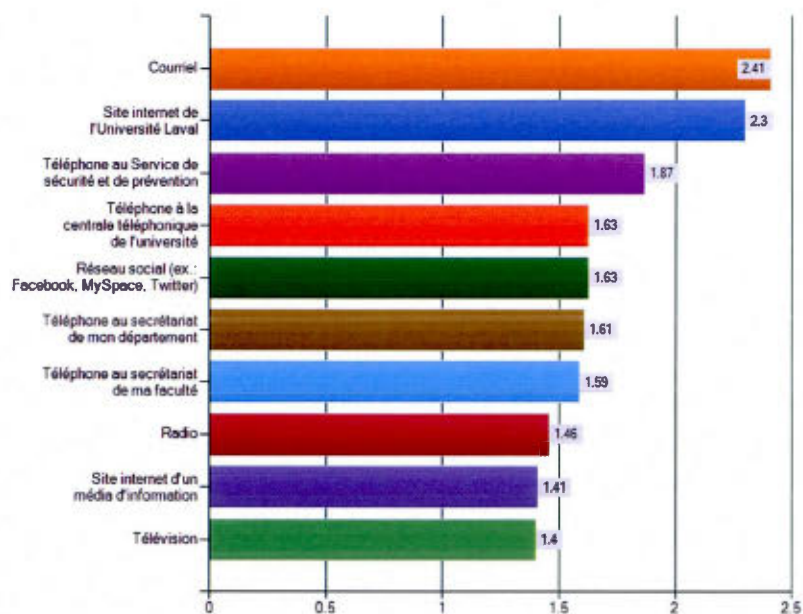


Figure 5.8 Sources d'information privilégiées en situation d'urgence à l'Université Laval.

Tableau 5.9
Sources d'information privilégiées en situation d'urgence à l'Université de Montréal

Choix de réponses	Premier choix	Second choix	Troisième choix	Valeur moyenne	Nombre de réponses
Téléphone à la centrale téléphonique de l'université	201	270	372	1,80	843
Téléphone à la Direction de la prévention et de la sécurité	334	264	330	2,00	928
Téléphone au secrétariat de mon département	174	217	378	1,73	769
Téléphone au secrétariat de ma faculté	78	172	262	1,64	512
Site internet de l'Université de Montréal	1 572	1 255	500	2,32	3 327
Site internet d'un média d'information	264	360	558	1,75	1 182
Radio	85	166	304	1,61	555
Télévision	52	98	329	1,42	479
Réseau social (ex.: Facebook, MySpace, Twitter)	201	378	426	1,78	1 005
Courriel	1 307	990	604	2,24	2 901
Total des réponses					4 322
Question passée					110

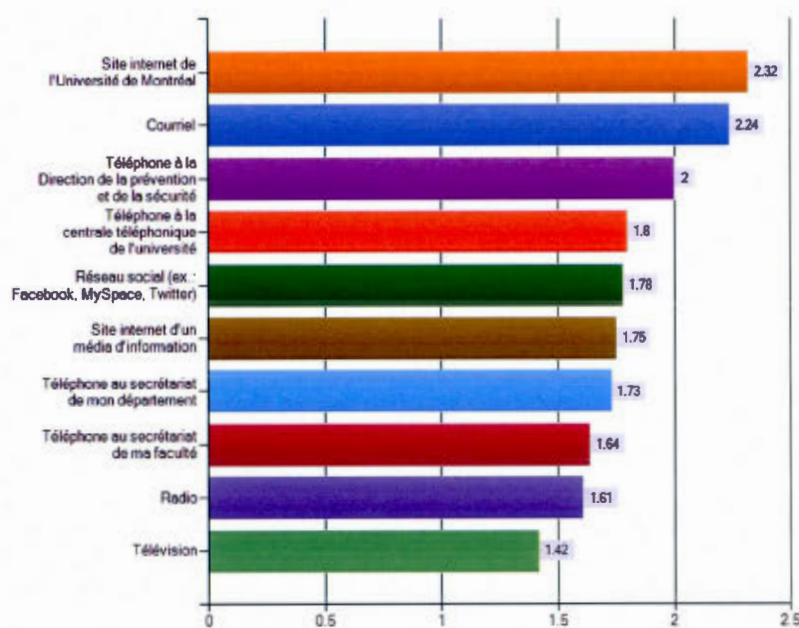


Figure 5.9 Sources d'information privilégiées en situation d'urgence à l'Université de Montréal.

5.2.3 Moyen d'alerte le plus souhaitable en n'étant pas à l'université

Cherchant à mieux connaître à la fois les outils de communication à la disposition des répondants sur une base personnelle ainsi que leur mode potentiel d'utilisation en situation d'urgence, nous avons cherché à identifier la meilleure voie de transmission pour des messages d'alerte à l'extérieur de l'université.

Question 31 : Lorsque vous n'êtes pas à l'université, quel serait le moyen que vous considérez comme le plus souhaitable pour que votre université puisse vous faire parvenir un message d'alerte ? (choisir un seul moyen)

Université du Québec à Montréal

La compilation des réponses obtenues à l'UQAM est présentée dans le tableau 5.10 et illustrée par la figure 5.10. Le tiers des répondants opte pour le courriel, soit 32,8 % (656). Fait à souligner, le message texte (SMS) suit vraiment de très près avec 31,5 % (629) des choix. En troisième position le message téléphonique vocal représente 18,8 % (375) des choix et il ferme en quelque sorte la liste, les choix restants étant clairement marginaux.

Université Laval

La compilation des réponses obtenues à l'Université Laval est présentée dans le tableau 5.11 et illustrée par la figure 5.11. Le courriel occupe de manière très distincte le premier rang avec 42,9 % (625) des choix. Contrairement à l'UQAM, le message texte est ici loin derrière le courriel, en troisième place avec 15,5 % (226) des choix. Le message vocal est en seconde position, avec 18,4 % (268) des choix. De manière particulière à l'Université Laval, la radio occupe la quatrième place avec une importance relativement élevée, soit 11,1 % (629) des choix. Notons que la quatrième place était occupée par la télévision à l'UQAM, mais avec un taux plus faible de 5,4 %.

Tableau 5.10

Moyen d'alerte le plus souhaitable en n'étant pas à l'université, pour l'Université du Québec à Montréal

Choix de réponses	Pourcentage	Nombre de réponses
Message téléphonique (voix)	18,8 %	375
Message texte (SMS)	31,5 %	629
Courriel	32,8 %	656
Site internet de l'UQAM	5,3 %	106
Réseaux sociaux (Facebook, Twitter, etc.)	1,0 %	19
Radio	3,8 %	75
Télévision	5,4 %	107
Aucun, je préfère ne pas être contacté.	0,2 %	4
Autre (merci de préciser ci-dessous)	1,3 %	26
Total des réponses		1 997
Question passée		98

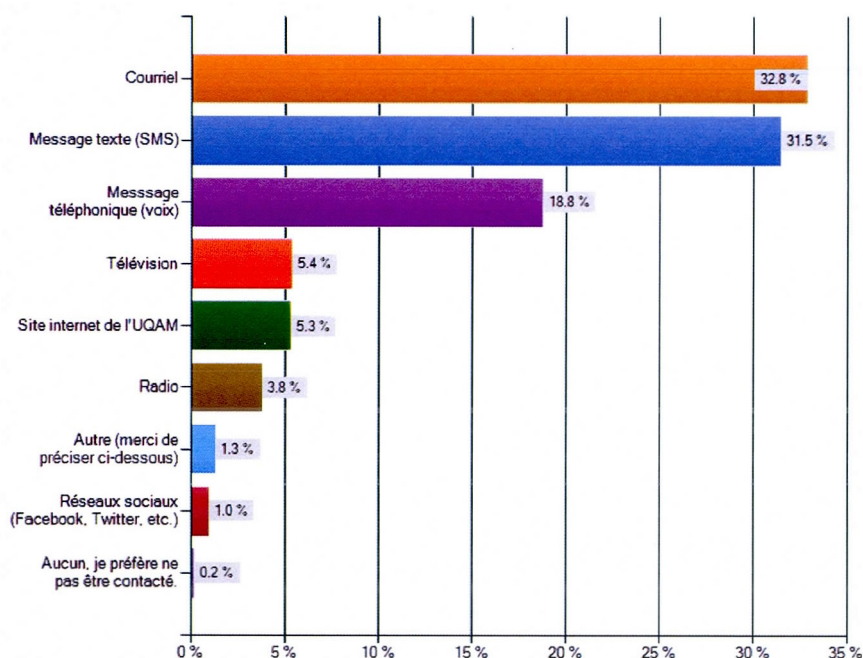


Figure 5.10 Moyen d'alerte le plus souhaitable en n'étant pas à l'université, pour l'Université du Québec à Montréal.

Tableau 5.11
Moyen d'alerte le plus souhaitable en n'étant pas à l'université, pour l'Université Laval

Choix de réponses	Pourcentage	Nombre de réponses
Message téléphonique (voix)	18,4 %	268
Message texte (SMS)	15,5 %	226
Courriel	42,9 %	625
Site Web de l'Université Laval	6,3 %	92
Réseaux sociaux (Facebook, Twitter, etc.)	1,2 %	17
Radio	11,1 %	161
Télévision	3,4 %	49
Aucun, je préfère ne pas être contacté.	0,3 %	4
Autre (merci de préciser ci-dessous)	1,0 %	14
Total des réponses		1 456
Question passée		64

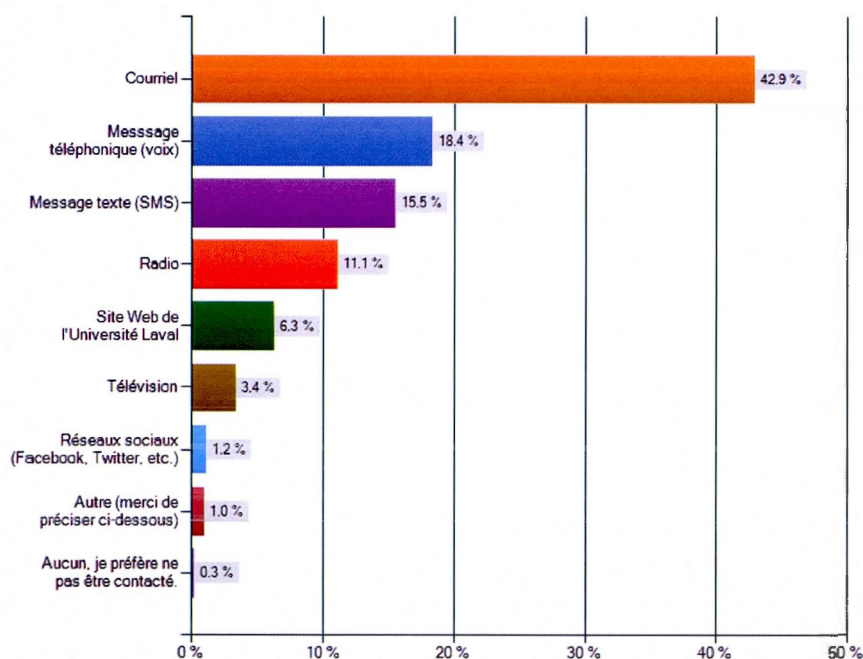


Figure 5.11 Moyen d'alerte le plus souhaitable en n'étant pas à l'université, pour l'Université Laval.

Université de Montréal

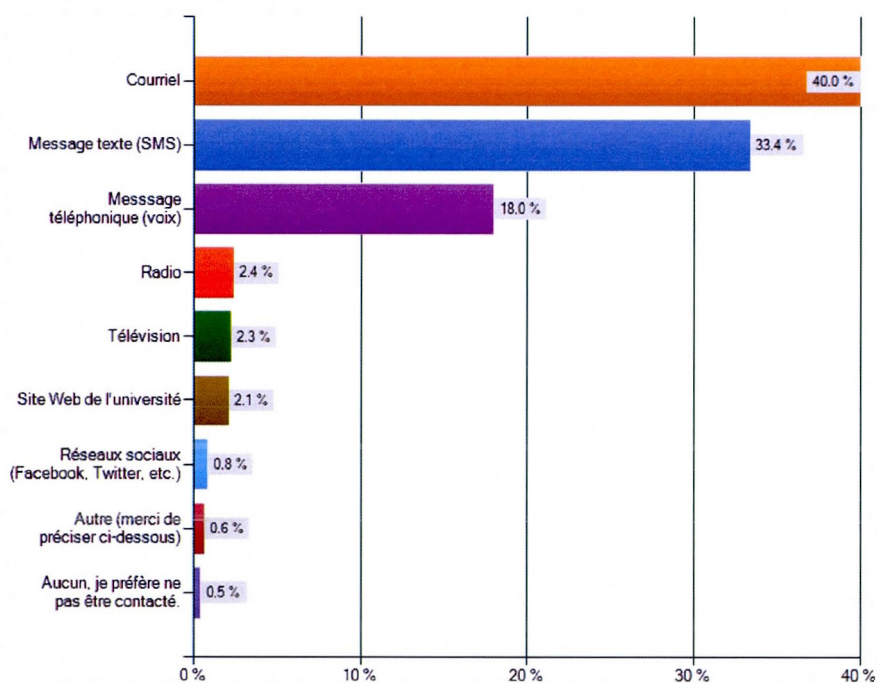
La compilation des réponses obtenues à l'Université de Montréal est présentée dans le tableau 5.12 et illustrée par la figure 5.12. Comme pour la question précédente, on trouve ici les mêmes trois premiers choix qu'à l'UQAM. Le courriel est choisi par 40,0 % (1 669) des répondants, suivi non loin derrière par le message texte (SMS) avec 33,4 % (1 393) des voix. Le troisième choix est nettement plus marginal, soit le message téléphonique vocal qui représente 18,0 % (751) des choix.

Il est à remarquer ici que ces trois moyens d'alerte accaparent nettement l'attention des répondants, avec un total de 91,4 % des choix exprimés. Les autres choix se retrouvent tous loin derrière, avec moins de 2,5 % chacun, un fossé qui est plus prononcé à l'Université de Montréal que dans les deux premières.

Tableau 5.12

Moyen d'alerte le plus souhaitable en n'étant pas à l'université, pour l'Université de Montréal

Choix de réponses	Pourcentage	Nombre de réponses
Message téléphonique (voix)	18,0 %	751
Message texte (SMS)	33,4 %	1 393
Courriel	40,0 %	1 669
Site Web de l'université	2,1 %	88
Réseaux sociaux (Facebook, Twitter, etc.)	0,8 %	35
Radio	2,4 %	100
Télévision	2,3 %	94
Aucun, je préfère ne pas être contacté.	0,5 %	19
Autre (merci de préciser ci-dessous)	0,6 %	26
Total des réponses		4 175
Question passée		257

**Figure 5.12** Moyen d'alerte le plus souhaitable en n'étant pas à l'université, pour l'Université de Montréal.

5.2.4 Intérêt pour un service d'alerte par téléphone portable

De manière très pragmatique et en lien direct avec notre question de recherche, nous avons cherché à connaître l'intérêt à utiliser le téléphone portable comme outil d'alerte. Il est à noter que cette question directe en fin de questionnaire reprenait une question similaire (question 17) posée plus tôt aux possesseurs de téléphones portables, mais touchant uniquement les alertes par messages textes. La similitude des réponses à ces deux questions contribue à la validation des résultats, ce sur quoi nous reviendrons au sous-chapitre 7.3.10.

Question 34 : Accepteriez-vous de vous abonner à un service d'alerte en situation d'urgence si celui-ci était offert par votre université et diffusé en mode vocal ou textuel, via votre téléphone portable ?

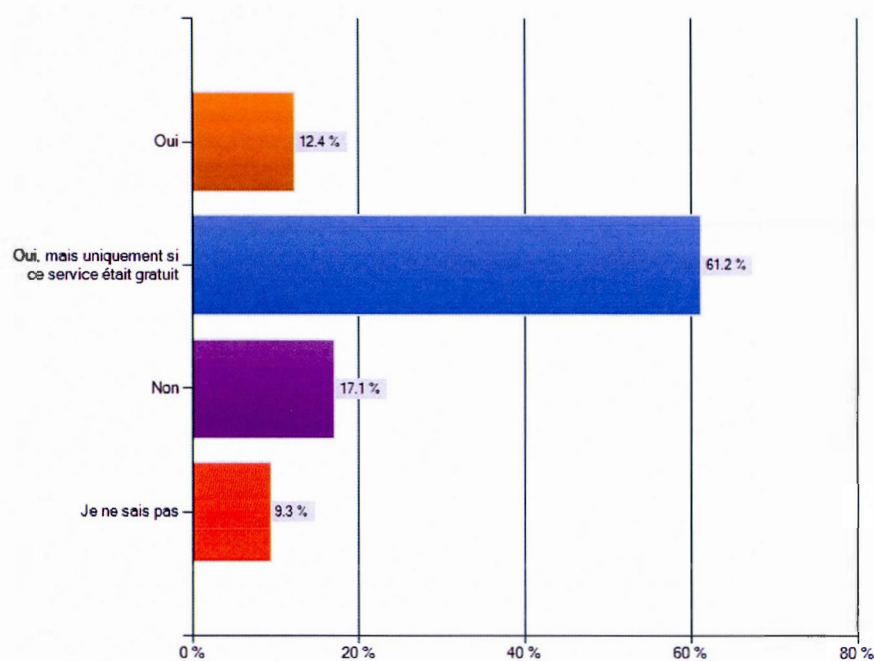
Université du Québec à Montréal

La compilation des réponses obtenues à l'UQAM est présentée dans le tableau 5.13 et illustrée par la figure 5.13. L'intérêt pour la réception sur téléphone portable de messages d'alerte venant de l'université se confirme ici de manière très nette, bien que pour la majorité cet intérêt soit conditionnel à la gratuité du service. En combinant les répondants qui optent simplement pour le « oui », soit 12,4 % (245) et ceux qui optent pour le « oui, mais uniquement si ce service était gratuit », soit 61,2 % (1 213), on constate un taux d'intérêt de 73,6 % (1 458). Il convient ici de rappeler la réserve émise plus tôt devant le fait que nous nous trouvons devant un échantillon de volontaires, et que celui-ci pourrait avoir choisi de répondre au questionnaire à partir d'une sensibilité ou d'une motivation particulière devant le sujet abordé. Malgré cette réserve, ce taux d'intérêt demeure marquant.

Tableau 5.13

Intérêt pour un service d'alerte par téléphone portable à l'Université du Québec à Montréal

Choix de réponses	Pourcentage	Nombre de réponses
Oui	12,4 %	245
Oui, mais uniquement si ce service était gratuit	61,2 %	1 213
Non	17,1 %	339
Je ne sais pas	9,3 %	185
Total des réponses		1 982
Question passée		113

**Figure 5.13** Intérêt pour un service d'alerte par téléphone portable à l'Université du Québec à Montréal.

Université Laval

La compilation des réponses obtenues à l'Université Laval est présentée dans le tableau 5.14 et illustrée par la figure 5.14. Bien qu'avec un taux un peu plus faible qu'à l'UQAM, on note un intérêt très marqué pour la réception de messages d'alerte venant de l'université avec diffusion sur téléphone portable. En combinant les répondants qui optent simplement pour le « oui », soit 11,9 % (172) et ceux qui optent pour le « oui, mais uniquement si ce service était gratuit », soit 56,3 % (813), on constate un taux d'intérêt de 68,2 % (985).

Université de Montréal

La compilation des réponses obtenues à l'Université de Montréal est présentée dans le tableau 5.15 et illustrée par la figure 5.15. En combinant les répondants qui optent simplement pour le « oui », soit 12,9 % (535) et ceux qui optent pour le « oui, mais uniquement si ce service était gratuit », soit 64,7 % (2 676), on constate un taux d'intérêt de 77,6 % (3 211). Cette même question sera examinée plus en détail au sous-chapitre 5.3.10, à partir des données recueillies uniquement à l'Université de Montréal mais en appliquant un croisement par le statut des répondants.

Tableau 5.14
Intérêt pour un service d'alerte par téléphone portable à l'Université Laval

Choix de réponses	Pourcentage	Nombre de réponses
Oui	11,9 %	172
Oui, mais uniquement si ce service était gratuit	56,3 %	813
Non	19,9 %	287
Je ne sais pas	12,0 %	173
Total des réponses		1 445
Question passée		75

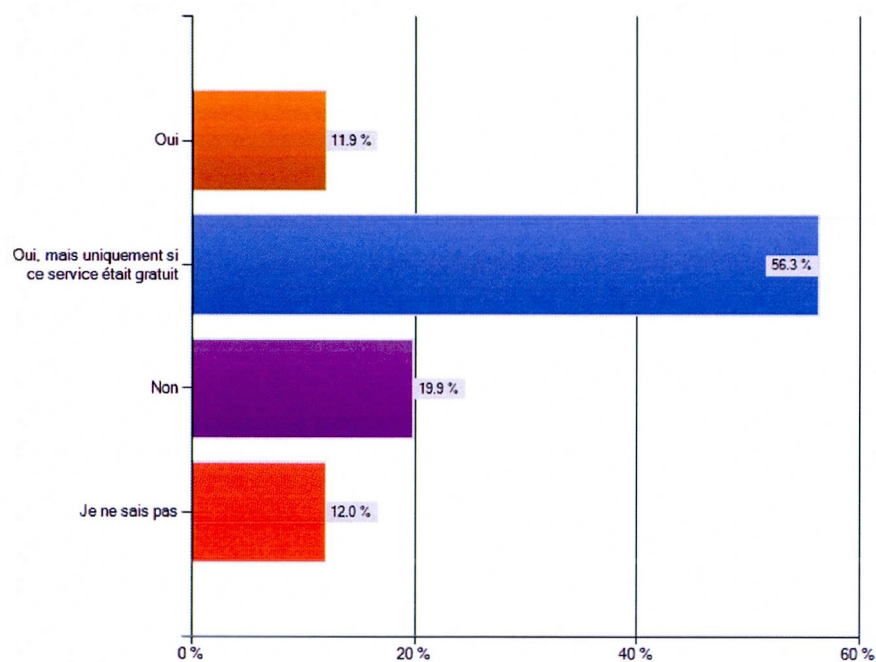


Figure 5.14 Intérêt pour un service d'alerte par téléphone portable à l'Université Laval.

Tableau 5.15
Intérêt pour un service d'alerte par téléphone portable à l'Université de Montréal

Choix de réponses	Pourcentage	Nombre de réponses
Oui	12,9 %	535
Oui, mais uniquement si ce service était gratuit	64,7 %	2 676
Non	13,4 %	556
Je ne sais pas	8,9 %	370
Total des réponses		4 137
Question passée		295

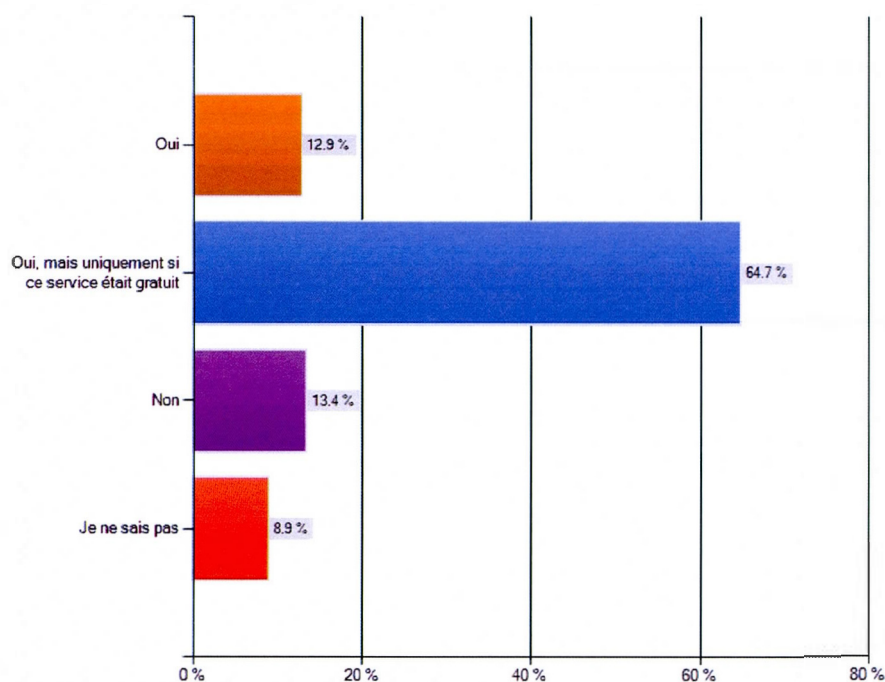


Figure 5.15 Intérêt pour un service d'alerte par téléphone portable à l'Université de Montréal.

5.3 Résultats à l'Université de Montréal, avec croisements

Tenant compte de la participation nettement plus élevée à l'Université de Montréal ainsi que de la plus grande proximité dans le temps de ce volet, réalisé treize mois après celui mené à l'Université Laval et seize mois après celui réalisé à l'UQAM, nous avons estimé préférable de nous concentrer sur les résultats recueillis à l'Université de Montréal pour une analyse plus fine des réponses, avec croisements.

Ce choix s'explique en deux volets : quantitatif et qualitatif. D'abord au plan quantitatif, afin de réduire l'envergure et la complexité dans la présentation des résultats, qui doivent demeurer distincts pour les trois universités. Ces résultats peuvent être comparés, ce que nous avons proposé dans les pages qui précèdent, mais ne peuvent être confondus, étant recueillis à la fois à des moments et en des lieux différents. Appliquer des croisements aux données des trois universités aurait eu pour effet de tripler la quantité des tableaux et des rapports, sans pour autant accroître de manière significative la fiabilité des résultats. Rappelons que les questionnaires recueillis à l'Université de Montréal constituent plus de 50 % du corpus, soit 4 432 questionnaires sur les 8 047 recueillis au total.

L'autre raison du choix de l'Université de Montréal pour notre analyse croisée est qualitative. Elle tient au fait qu'il s'agit des données les plus récentes de notre étude, recueillies seize mois après les premières à l'UQAM. Dans un contexte où il est question de nouvelles technologies de communication et compte tenu de l'évolution très rapide de celles-ci, notamment pour ce qui touche la téléphonie portable, les d'usages d'internet et les réseaux sociaux numériques, cette proximité dans le temps ajoute à la valeur des données analysées.

Le survol initial des questionnaires recueillis ainsi que les résultats de l'étude menée par le CEMRG (Gow et al, 2009), ont permis d'identifier une variable indépendante à partir de laquelle le croisement des résultats pouvait s'avérer plus particulièrement éclairant, en lien avec notre intérêt principal de recherche qui porte sur l'usage potentiel de nouvelles technologies de communication pour la diffusion d'alertes en situation d'urgence. Cette

variable est le statut des répondants¹. Cette principale variable indépendante devient ainsi « celle dont on essaie de mesurer et de comprendre l'influence sur la variable dépendante. » (Grawitz, 2001, p. 550).

Pour certaines questions nous avons également choisi d'appliquer un croisement avec une autre variable, soit la possession ou non d'un téléphone portable, en distinguant s'il s'agissait d'un téléphone régulier ou intelligent. Notons que ce croisement n'a pas été possible sur les données recueillies précédemment par le CEMRG auprès de trois universités canadiennes, la distinction du type d'appareil portable ayant été introduite dans les questionnaires distribués dans les trois universités du Québec.

Parmi les 37 questions posées dans le questionnaire, en plus des trois questions portant sur l'âge, le sexe et le statut, nous avons retenu 12 questions pour leur éclairage potentiel en lien avec notre question de recherche. Les réponses à ces questions, croisées par statut ou en fonction de la possession d'un téléphone portable, sont présentées dans ce sous-chapitre.

¹ Dans la présentation des résultats croisés en fonction du statut à l'Université de Montréal, l'option « autre » ne pouvant être utilisée dans les interprétations, nous l'avons exclue des tableaux et graphiques. Les 76 questionnaires exclus, mentionnant le statut « autre », représentent 1,7 % des 4 432 questionnaires complétés.

5.3.1 Profil des répondants : statut, sexe et âge

Compte tenu de la question de recherche qui porte notre intérêt vers les usages émergents des nouvelles technologies de communication en situation d'urgence, le profil des répondants prend une place importante car la vitesse et la forme d'adoption des nouvelles technologies de communication varient fortement en fonction de profils démographiques (CEFRIO, 2011a, 2011b, 2011c). Parmi les trois principales variables démographiques recueillies dans le questionnaire, soit l'âge, le sexe et le statut, des tests exploratoires nous ont démontré que le statut était la variable qui caractérisait de manière la plus marquée et la plus constante les choix faits en réponse aux autres questions. Elle a ainsi été choisie comme variable indépendante. Pour plusieurs volets de la recherche, elle permet de distinguer des approches, des choix distinctifs qui pourront être mis en perspective au chapitre suivant. Ainsi l'examen détaillé des réponses aux questionnaires venant de l'Université de Montréal est ici fait en croisant les réponses selon le statut du répondant.

Le croisement par statut nous permet en premier lieu un test statistique sur la fluctuation d'échantillonnage (Martin, 2009, p. 31), à partir de données connues. Tel que présenté au chapitre 4.6.2 sur la validité statistique, l'approche par échantillon de volontaires que nous avons adoptée ne permet pas de projection probabiliste. Par exemple, les répondants qui ont choisi de participer au sondage pourraient l'avoir fait à cause d'un intérêt particulier pour la question, qui ne serait pas aussi fortement présent pour la moyenne de la population.

Un test statistique d'inférence peut par contre nous fournir des indications sur la représentativité de cet échantillon. Ainsi nous pouvons comparer certaines caractéristiques de l'échantillon avec les caractéristiques connues pour l'ensemble de la population visée. Nous avons ici choisi d'utiliser les informations recueillies sur le sexe des répondants pour les comparer avec les informations que nous avons pu obtenir auprès du service des communications de l'Université de Montréal² et qui touchent l'ensemble des populations ayant reçu l'invitation à remplir le questionnaire.

² Les données pour les étudiants proviennent des statistiques d'inscription pour la session Automne 2010, publiées par le registrariat : <http://www.etudes.umontreal.ca/publications/statistiques.html> (consulté le 17 février 2012). Celles touchant les employés, cadres et professeurs datent du 31 mai 2010, tel que publiées sur le site Web de l'Université : <http://www.umontreal.ca/udem-aujourd'hui/fr/faits-et-chiffres/index.html> (consulté le 17 février 2012). Les données touchant la répartition selon le sexe pour les professeurs, employés et cadres ont été obtenues directement du service des communications, pour le 31 mai 2011.

De manière générale, tel que détaillé dans le tableau 5.16 et illustré par la figure 5.16, les réponses au questionnaire proviennent en majorité de femmes, qui constituent 71,1 % des répondants, les hommes comptant pour 28,9 %. Nous avons comparé cette répartition par sexe avec les données connues, en les examinant par statut.

À l'exception des cadres, pour lesquels la représentation est exactement la même, soit 58 % de femmes et 42 % d'hommes, les femmes sont sensiblement en plus grand nombre pour tous les autres statuts. Il faut mentionner ici que cette similitude chez les cadres est peu surprenante du fait que le pourcentage de répondants, en fonction de la population visée, est de près de la moitié, soit 47 % (voir le tableau 5.3).

Chez les étudiants de premier cycle, les femmes constituent 76 % des répondants, alors qu'elles comptent pour 67 % de la population inscrite, soit 9 % de plus. Pour les étudiants des cycles supérieurs, les femmes constituent 68 % des répondants, alors qu'elles comptent pour 63 % de la population inscrite, soit 5 % de plus.

Tableau 5.16
Répartition des répondants selon le sexe et le statut
(UdeM)

Sexe	Étudiant de premier cycle	Étudiant de cycle supérieur	Enseignant	Personnel admin. ou de soutien	Cadre	Pourcent. global	Total par sexe
Femme	1 558	560	139	696	102		3 055
Pourcent. F.	75,7 %	68,2 %	47,3 %	73,2 %	58,3 %	71,1 %	
Homme	499	261	155	255	73		1 243
Pourcent. H.	24,3 %	31,8 %	52,7 %	26,8 %	41,7 %	28,9 %	
Total par statut	2 057	821	294	951	175		4 298
Question passée							58

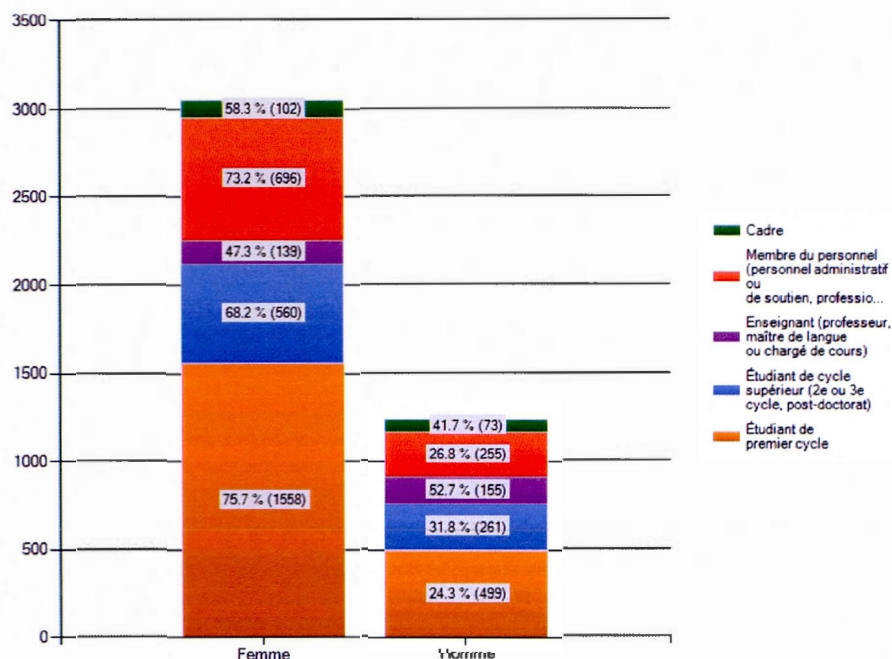


Figure 5.16 Répartition des répondants selon le sexe et le statut (UdeM).

Le statut d'enseignant est le seul pour lequel le pourcentage d'hommes parmi les répondants soit supérieur à celui des femmes, avec 47 % de femmes et 53 % d'hommes. Cette réalité est la même pour l'ensemble de la population visée, le pourcentage de femmes parmi les professeurs réguliers à l'Université de Montréal étant de 34 % et de 66 % pour les hommes. On observe cependant une représentation de femmes qui est plus élevée de 13 % chez nos répondants. Il faut préciser ici que les données statistiques qui nous ont été disponibles touchent uniquement les professeurs réguliers, alors que les « enseignants » qui ont répondu au questionnaire incluent notamment les chargés de cours, dont la répartition hommes/femmes est sans doute sensiblement différente.

Selon les statistiques canadiennes de janvier 2011, la répartition des hommes et des femmes chez les enseignants du milieu universitaire canadien est de 38 % de femmes et de 62 % d'hommes, ces données incluent une partie des chargés de cours, soit ceux dont il s'agit de l'emploi principal, mais excluent les chargés de cours qui ont un autre emploi

régulier ainsi que les pigistes.³ On peut ainsi estimer que la représentation des femmes parmi les chargés de cours est plus élevée que chez les professeurs réguliers, réduisant d'autant l'importance de l'écart entre nos répondants et la population visée, mais nous devons en demeurer ici au niveau de l'hypothèse.

Du côté du personnel administratif et de soutien, les femmes constituent 73 % des répondants à l'étude et les hommes 27 %. Les femmes comptent cependant pour 66 % du personnel de l'université. La représentation des femmes dans l'étude est ainsi de 7 % plus élevée que dans la population visée.

En résumé, la représentation des femmes dans l'étude est plus élevée de 9 % chez les étudiants du premier cycle, de 5 % chez les étudiants des cycles supérieurs, de 13 % chez les professeurs, de 7 % pour le personnel administratif et de soutien et elle est égale pour les cadres. En comparaison, une étude réalisée en 2008 auprès d'enseignants en milieu universitaire et portant sur la représentativité des deux sexes lors de réponses à un sondage en ligne avait obtenu un taux de réponse chez les femmes de 10 % plus élevé que leur représentativité dans le public cible (Smith, 2008). Sans expliquer le phénomène, cette étude tend à démontrer une plus grande ouverture et disponibilité chez les femmes pour ce qui est de contribuer aux enquêtes par sondage en ligne en milieu universitaire.

Reconnaissant la complexité de la problématique et les nombreux facteurs qui peuvent intervenir, sans pouvoir être contrôlés, l'auteur demeure prudent en terme de conclusions, mais considère que cette démonstration peut être utile dans la compréhension et l'interprétation des résultats de sondages en ligne. Ainsi les taux de participation que nous avons relevé chez les femmes et qui sont dans plusieurs cas sensiblement plus élevés que chez les hommes, en comparaison à la population, pourraient être communs à plusieurs études, sans biais particulier.

D'un autre côté, nous devons prendre en considération qu'il est possible que le sujet de l'étude ait motivé plusieurs répondants dans leur choix de participer. Il ait ainsi possible que l'intérêt pour les questions de sécurité et de mesures d'urgence ait été plus élevé chez les femmes, ou encore pour les individus d'un statut particulier, par exemple. Nous serons attentifs à ces réserves dans l'évaluation et l'analyse des données recueillies.

³ Selon les données du site : http://www.servicecanada.gc.ca/fra/qc/emploi_avenir/statistiques/4121.shtml (consulté le 17 février 2012).

Le recoupement des groupes d'âge par statut, tel que détaillé dans le tableau 5.17 et illustré par la figure 5.17, met en évidence la grande différence d'âge entre les étudiants et les enseignants. Alors que le groupe d'âge le plus important chez les étudiants est celui des 21-25 ans avec 51,3 % (1 065) des étudiants du premier cycle et 38,4 % (319) des étudiants des cycles supérieurs, c'est le groupe d'âge des 56 ans ou plus qui compte le plus grand nombre d'enseignants avec 27,5 % (82) des répondants. On constate de plus que la présence des étudiants s'estompe rapidement dans les groupes d'âge de 30 ans ou plus, alors que chez les enseignants la courbe est croissante jusqu'au dernier groupe, soit celui des 56 ans ou plus.

Pour les membres du personnel et les cadres, le groupe d'âge le plus important est celui des 51-55 ans, regroupant respectivement 18,4 % (178) du personnel et 27,9 % (50) des cadres. La différence entre ces deux groupes étant la présence dans les groupes de 35 ans ou moins, où les cadres sont nettement moins présents que les autres membres du personnel.

Tableau 5.17
Répartition des répondants selon l'âge et le statut
(UdeM)

[illegible]

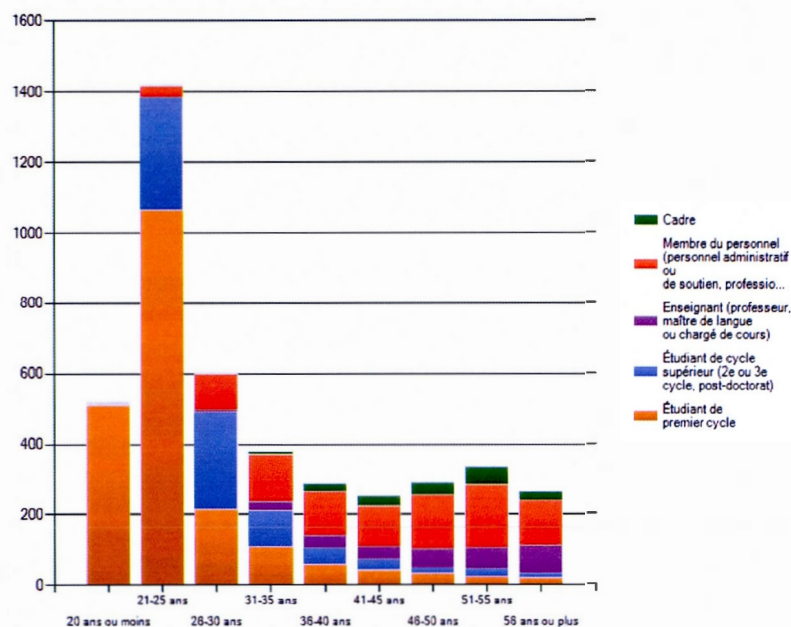


Figure 5.17 Répartition des répondants selon l'âge et le statut (UdeM).

Comme pour ce qui est du sexe, les enseignants se démarquent des quatre autres statuts. En plus d'être le seul statut comptant une majorité d'hommes, le statut d'enseignant est le seul à compter son maximum de représentation dans le groupe des 56 ans ou plus.

De manière générale, on distingue des similitudes au plan de l'âge entre l'ensemble des étudiants d'une part, les membres du personnel et les cadres dans un second ensemble, et finalement les enseignants.

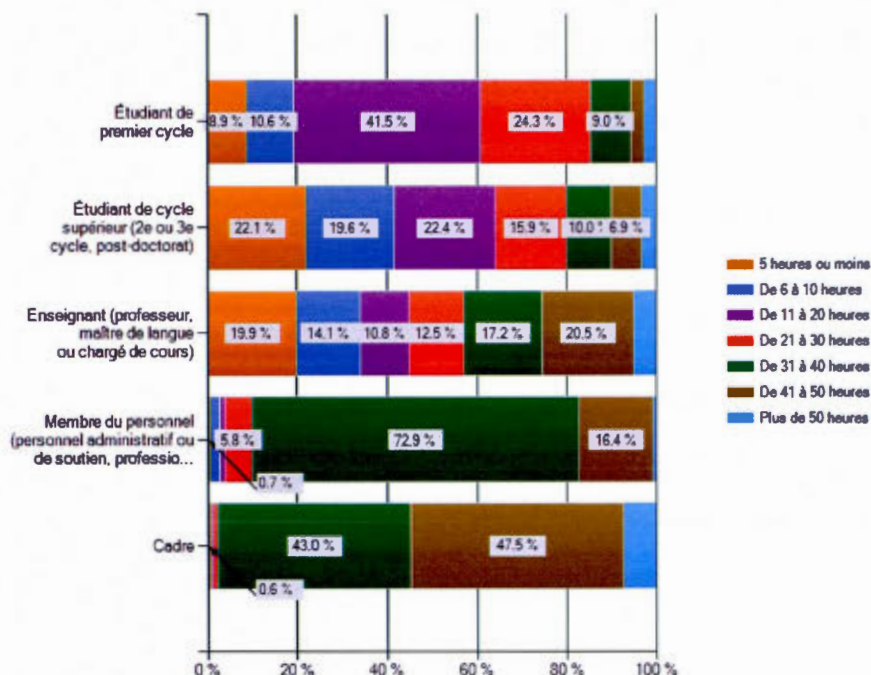


Figure 5.18 Temps par semaine passé sur le campus, par statut (UdeM).

Pour les étudiants de cycles supérieurs, la durée de présence sur le campus la plus fréquente est également de 11 à 20 heures, pour 22,4 % (186) des répondants, mais la seconde plage d'occupation la plus répandue est pratiquement aussi importante et va dans l'autre direction, soit celle de 5 heures ou moins, pour 22,1 % (184) des répondants.

Les membres du personnel sont pour la plupart présents sur le campus de 31 à 40 heures par semaine, soit 72,9 % (706) des répondants. Une partie des cadres partagent cette même durée de présence, soit 43,0 % (77), mais ils sont un peu plus nombreux à être sur le campus pour une durée plus longue, soit de 41 à 50 heures pour 47,5 % (85) d'entre eux.

Les enseignants de leur côté témoignent d'une présence sur le campus qui varie beaucoup. Alors que 20,5 % (61) seraient présents entre 41 et 50 heures, presque autant, soit 19,9 % (59), ne seraient présents que 5 heures ou moins, soit à l'autre extrême du choix de réponses. Compte tenu du nombre relativement faible d'enseignants ayant répondu au questionnaire et de la dispersion des réponses, ces données ne peuvent cependant être considérées comme significatives.

5.3.3 Moyen de communication le plus accessible, par statut

Outre les mécanismes d'alerte à grande portée ne nécessitant pas d'équipement de réception particulier, tel les sirènes, les cloches ou les messages sonores par haut-parleurs, les institutions tendent à se doter de voies alternatives et complémentaires pour la diffusion d'alertes (Gow *et al*, 2009; National Research Council, 2011). L'efficacité de la diffusion et surtout de la réception d'alertes sur un campus passe de manière incontournable par les outils de communication qui sont à la disposition des individus de cette collectivité. Nous avons donc cherché, avec la question 9, à savoir quel était le moyen de communication qui était le plus accessible pour les répondants :

Question 9 : Quel est le moyen de communication auquel vous avez le plus souvent accès lorsque vous êtes à l'université ?

La liste des moyens de communication a été volontairement ouverte à un grand nombre de choix, distinguant les types de téléphones portables ainsi que le type de lien internet disponible. Il est à noter qu'une distinction a été faite entre les téléphones cellulaires réguliers (à clavier numérique) et les téléphones intelligents ou à clavier alphanumérique. Cette distinction qui n'existait pas dans le cadre de l'étude réalisée dans trois universités canadiennes (Gow *et al*, 2008) nous apporte ainsi des données nouvelles non seulement pour ce qui touche le terrain d'étude, mais également en terme d'aspect évalué. Le tableau 5.19 présente les résultats croisés par statut à l'Université de Montréal, illustrés par la figure 7.19.

Tableau 5.19
Moyen de communication le plus accessible, par statut (UdeM)

Moyen de communication	Étudiant de premier cycle	Étudiant de cycle supérieur	Enseignant	Personnel admin. ou de soutien	Cadre	Pourcent	Total par moyen de com.
Téléphone fixe	89	69	59	379	70	15,4 %	666
Téléphone portable régulier (avec clavier numérique)	903	271	47	25	9	29,0 %	1 255
Téléphone portable « intelligent »	552	159	43	36	23	18,8 %	813
Organisateur personnel avec Wifi	22	6	3	2	0	0,8 %	33
Ordinateur portable avec Wifi	338	163	50	16	10	13,3 %	577
Ordinateur fixe avec lien internet	123	132	77	468	67	20,0 %	867
Radio (AM/FM)	6	2	0	5	0	0,3 %	13
Télévision	2	1	1	3	1	0,2 %	8
Téléavertisseur	0	7	9	9	0	0,6 %	25
Autre	33	17	8	20	0	1,8 %	78
Total par statut	2 068	827	297	963	180		4 335
Question passée							21

Le croisement par statut fait ressortir ici des différences marquées entre les étudiants d'un côté, et le personnel et les cadres de l'autre. Le téléphone portable régulier constitue le moyen de communication le plus accessible pour 43,7 % (903) des étudiants de premier cycle, suivi par le téléphone portable « intelligent » pour 26,7 % (552) des étudiants de premier cycle. En combinant les deux types de téléphone portable, celui-ci est le plus accessible pour 70,4 % (1 455) des étudiants de premier cycle, alors qu'il est le plus accessible pour 52,0 % (430) des étudiants de cycles supérieurs.

En comparaison, les deux types de téléphones portables combinés ne constituent le moyen de communication le plus accessible que pour 6,3 % (61) du personnel et 17,8 % (32) des cadres. L'ordinateur fixe avec lien internet est le plus accessible pour 48,6 % (468) des membres du personnel, suivi du téléphone fixe pour 39,4 % (379) d'entre eux. Parmi les cadres, 38,9 % (70) considèrent le téléphone fixe comme le plus accessible, mais presque à égalité avec l'ordinateur fixe, pour 37,2 % (67) de ceux-ci.

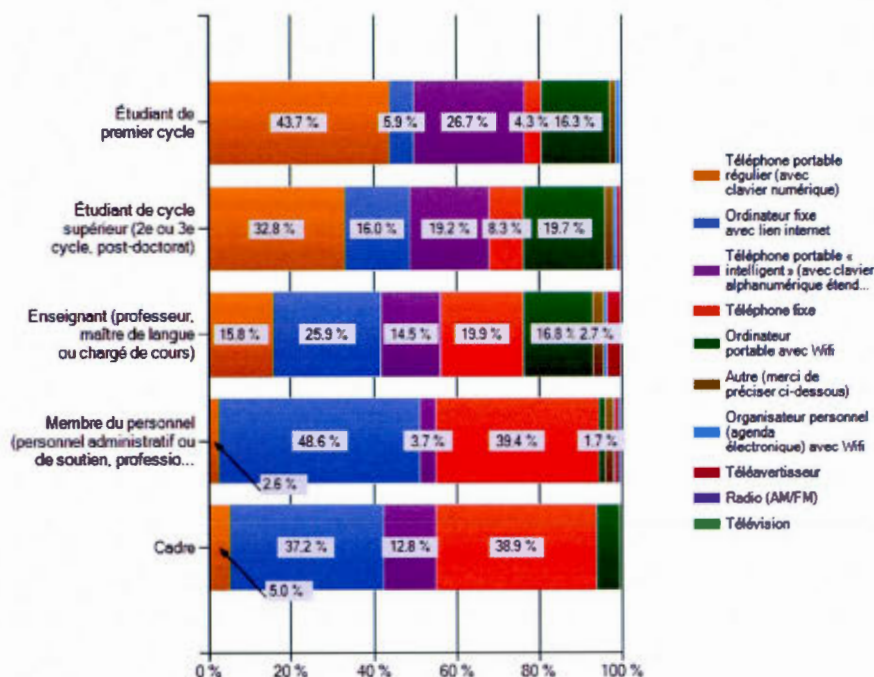


Figure 5.19 Moyens de communication le plus accessible, par statut (UdeM).

Du côté des enseignants, les choix sont plus dispersés et, compte tenu encore une fois du nombre relativement faible de réponses en comparaison avec les autres statuts, ces résultats doivent être considérés avec prudence. Le téléphone portable, combinant régulier et intelligent, serait considéré comme le moyen de communication le plus accessible pour 30,3 % (90) des enseignants, devant l'ordinateur fixe avec lien internet pour 25,9 % (77), du téléphone fixe pour 19,9 % (59) et de l'ordinateur portable avec Wifi pour 16,8 % (50). Cette relative dispersion entre les divers choix pourrait être le reflet de réalités très diverses parmi les enseignants et leurs « modes de vie », du moins pour ce qui touche les outils de communication, mais une étude plus spécifique serait nécessaire pour en témoigner avec assurance.

5.3.4 Possession d'un téléphone portable, par statut

Au delà des usages actuels pour l'ensemble des moyens de communication en situation d'alerte, l'étude avait pour objectif d'évaluer le potentiel d'utilisation pour un moyen de communication relativement récent et en forte progression pour ce qui est de l'adoption par la population, soit le téléphone portable. Des situations d'urgence récentes en milieu académique ont mis en lumière l'importance grandissante des appareils de communication portable en pareilles situation, avec des possibilités d'usages incluant la voix, les messages textuels, les images fixes ou animées, de même que l'accès aux courriels, aux réseaux sociaux et à internet en général (Palen et Vieweg, 2008; Vieweg *et al*, 2008). Dans cette perspective, la question 11 était directe :

Question 11 : Possédez-vous un téléphone portable ?

Les choix de réponses étaient par contre nuancés, permettant au répondant de préciser le type de téléphone portable ainsi que son intention éventuelle de procéder à un changement d'appareil ou à une acquisition dans un court délai, compte tenu de la rapidité d'évolution de ce marché (CEFRIIO, 2011b). Le tableau 5.20 présente la répartition des réponses, illustrée par la figure 5.20.

En contraste avec les réponses à la question précédente (question 9) qui exigeaient de ne mentionner qu'un seul choix, celui-ci étant souvent un appareil « de fonction » mis à disposition par l'institution pour plusieurs répondants, la question directe pour la possession ou non d'un téléphone portable présente un portrait du taux d'adoption de cette technologie et fait ressortir un profil des individus qui en disposent.

La majorité des étudiants du premier cycle, soit 83,7 % (1 733) affirment posséder un téléphone portable, ce qui est cohérent avec le fait qu'à la question précédente ils étaient 70,4 % (1 455) à indiquer qu'il s'agissait de leur moyen de communication le plus accessible. Chez les étudiants des cycles supérieurs, seulement 71,8 % (595) sont outillés de téléphones portables, ce qui est nettement moins que les étudiants du premier cycle. Ce taux de possession d'un téléphone portable est en fait en quatrième place en terme d'importance parmi les cinq statuts.

Par contre, 80 % (144) des cadres possèdent un téléphone portable, alors qu'il s'agissait de leur moyen de communication le plus accessible dans seulement 17,8 % (32) des cas, le téléphone fixe et l'ordinateur fixe étant considérés les plus accessibles. Après les étudiants de premier cycle, les cadres constituent le second groupe en importance à posséder un téléphone portable.

Ils sont suivis par les enseignants, avec 73,7 % (219) qui possèdent un téléphone portable. Il est à noter que la concentration des réponses à cette question pour les enseignants est nettement plus forte que pour certaines des questions précédentes sur lesquelles nous avons dû émettre des réserves. Dans ce cas, avec près des trois quarts des répondants pour ce statut, le résultat peut être considéré comme significatif.

Tableau 5.20
Possession d'un téléphone portable, par statut (UdeM)

Possession (ou non) d'un téléphone portable	Étudiant de premier cycle	Étudiant de cycle supérieur	Enseignant	Personnel admin. ou de soutien	Cadre	Pourcent.	Total par réponse
oui, un modèle régulier	1 023	397	127	410	72	46,8 %	2 029
oui, un modèle « intelligent »	616	181	81	145	68	25,1 %	1 091
oui, un modèle régulier, mais je prévois me doter d'un modèle « intelligent » d'ici un ou deux mois	94	17	11	17	4	3,3 %	143
Total « oui »	1 733	595	219	572	144	75,2 %	3 263
Pourcentage « oui »	83,7 %	71,8 %	73,7 %	59,5 %	80,0 %		
non	306	220	73	376	35	23,3 %	1 010
non, mais je prévois me doter d'un modèle régulier d'ici un ou deux mois	18	12	3	9	0	1,0 %	42
non, mais je prévois me doter d'un modèle « intelligent » d'ici un ou deux mois	13	2	2	5	1	0,5 %	23
Total « non »	337	234	78	390	36	24,8 %	1 075
Pourcentage « non »	16,3 %	28,2 %	26,3 %	40,5 %	20,0 %		
Total par statut	2 070	829	297	962	180		4 338
Question passée							18

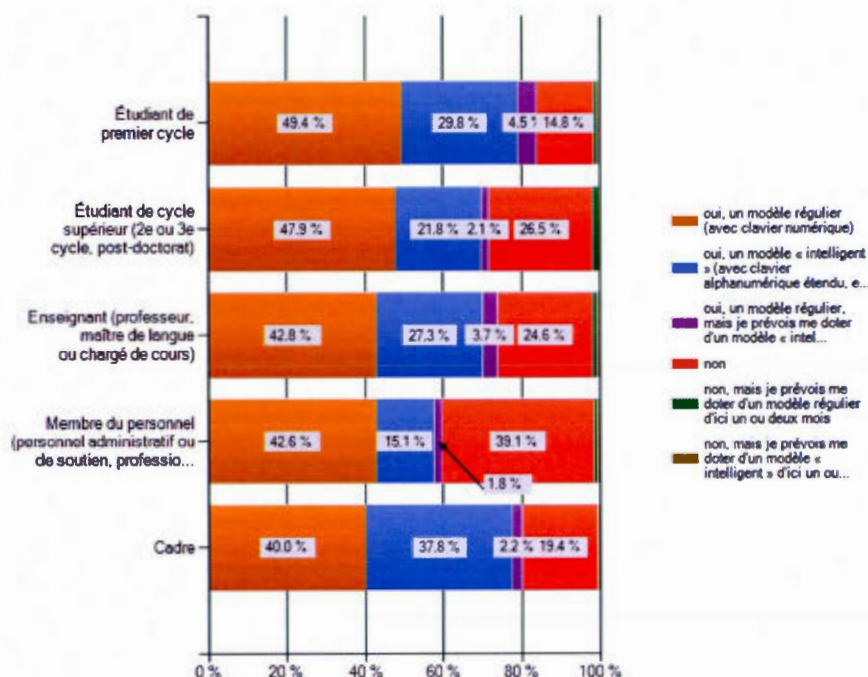


Figure 5.20 Possession d'un téléphone portable, par statut (UdeM).

C'est finalement chez le personnel administratif et de soutien que se trouve le plus faible taux de possession d'un téléphone portable, avec 59,5 % (572). Les populations que constituent les cinq statuts se répartissent dans l'ensemble sur trois paliers, soit les étudiants de premier cycle et les cadres sur un premier palier avec un taux de possession d'un téléphone portable d'environ 80 %, les étudiants de cycles supérieurs et les enseignants sur un second palier avec un taux d'environ 70 %, et finalement le personnel administratif sur un troisième palier avec un taux d'environ 60 %.

5.3.5 Activation du téléphone portable à l'université, par statut

Dans les cas des réponses affirmatives à la question précédente, soit la possession d'un téléphone portable, les répondants étaient appelés à répondre à une série de questions portant spécifiquement sur l'usage du téléphone portable. La première de celles-ci touchait l'activation du téléphone :

Question 12 : Votre téléphone portable est-il généralement en marche lorsque vous êtes à l'université ?

Le tableau 5.21 présente la répartition des réponses, illustrée par la figure 5.21. Les trois quarts des étudiants de premier cycle qui possèdent un téléphone portable, soit 76,0 % (1 314), affirment ne jamais le fermer, alors que 16,2 % (281) disent le fermer en classe. À peine 7,8 % (135) le conservent éteint ou ne l'apportent pas à l'université.

Parmi les étudiants de cycles supérieurs possédant un téléphone portable, 62,0 % (367) déclarent le conserver en marche en tout temps. Ils sont par contre 27,5 % (163) à le fermer durant les cours et 10,5 % (62) à le conserver éteint ou à ne pas l'apporter à l'université.

Les enseignants offrent encore une fois une variété de réponses répartie avec une certaine uniformité, soit 34,4 % (75) conservant l'appareil ouvert en tout temps, 36,7 % (80) le fermant en classe et 28,4 % (62) le gardant fermé la plupart du temps. On peut ici considérer particulièrement intéressant le fait que, malgré la concentration nécessaire pour donner un cours, le tiers des enseignants conserve son téléphone portable en marche. Il est par contre possible ici qu'il s'agisse dans certains cas du simple oubli de le fermer.

Après les étudiants de premier cycle, ce sont les cadres qui ont le plus tendance à conserver leur téléphone portable ouvert à l'université, soit 68,5 % (98), suivis par les membres du personnel à 63,6 % (362). Les membres de ces deux statuts étant peu sujets à être en classe, ce choix de réponse ne les touchait pas véritablement. Par contre, avec les enseignants, ils sont nettement plus enclins que les étudiants à fermer leur appareil la plupart du temps ou ne pas l'apporter à l'université, soit 32,0 % (182) pour les membres du personnel et 22,4 % (32) pour les cadres.

Tableau 5.21
Téléphone portable en marche à l'université, par statut (UdeM)

Téléphone portable en marche à l'université	Étudiant de premier cycle	Étudiant de cycle supérieur	Enseignant	Personnel admin. ou de soutien	Cadre	Pourcent.	Total par réponse
Oui, en tout temps	1 314	367	75	362	98	68,1 %	2 216
Oui, sauf lorsque je suis en classe	281	163	80	25	13	17,3 %	562
Non, il est éteint la plupart du temps	114	56	62	165	29	13,1 %	426
Non, je n'apporte pas mon téléphone portable à l'université	21	6	1	17	3	1,5 %	48
Total par statut	1 730	592	218	569	143		3 252
Question passée							1 104

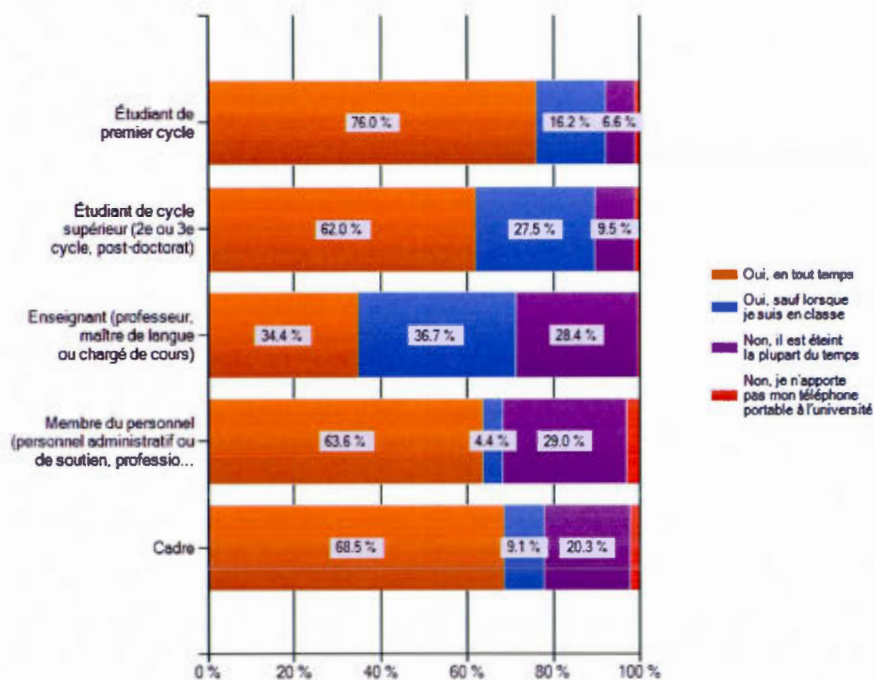


Figure 5.21 Téléphone portable en marche à l'université, par statut (UdeM).

5.3.6 Usage du téléphone portable pour des messages textes, par statut

L'une des fonctions particulières du téléphone mobile qui présente un intérêt élevé en situation d'alerte et d'urgence est la possibilité de transmettre des messages textes ou « SMS » (Rheingold, 2003; Gow, 2009; Amri, 2010). Ces messages qui sont nettement moins « lourds » techniquement que les conversations téléphoniques présentent plusieurs avantages de transmission, de lecture et de rediffusion. Par contre, au moment de la diffusion du questionnaire, les usages effectifs des messages textes étaient difficiles à cerner, surtout en fonction des profils d'individus constituant la collectivité des universités québécoises. Ces usages évoluent rapidement et peuvent varier beaucoup d'un segment de la population à un autre (CEFRIO, 2011), d'où notre intérêt particulier dans le cadre de cette recherche et la série de questions qui y font référence, en débutant par la question 14 :

Question 14 : Utilisez-vous votre téléphone portable pour des messages textes (SMS) ?

Le tableau 5.22 présente la répartition des réponses, illustrée par la figure 5.22. Les étudiants de premier cycle sont clairement les plus grands utilisateurs de messages textes parmi les membres de la collectivité universitaire. La grande majorité d'entre eux, soit 91,0% (1 573), affirment recevoir et émettre des messages textes. Les étudiants des cycles supérieurs sont également très nombreux à exploiter cette fonction, soit 83,7 % (494) des répondants.

En fait, pour l'usage des messages textes les étudiants constituent un groupe distinct, puisque les répondants des trois autres statuts ont un taux d'utilisation similaire mais nettement moins élevé, soit 53,5 % (116) pour les enseignants, 52,3 % (297) pour les membres du personnel et 55,2 % (79) pour les cadres.

Il est à noter que parmi les répondants indiquant ne pas utiliser les messages textes, une infime minorité, en moyenne 1 %, indique avoir l'intention de s'y adonner sous peu. Par contre, autre phénomène d'intérêt, 3 % indiquent disposer d'un appareil qui ne peut envoyer ou recevoir de messages textes, alors que cette fonction existe sur tous les téléphones portables en usage aujourd'hui.

Tableau 5.22
Usage du téléphone portable pour des messages textes, par statut (UdeM)

Usage d'un téléphone portable pour des messages textes	Étudiant de premier cycle	Étudiant de cycle supérieur	Enseignant	Pers. admin. ou de soutien	Cadre	Pourcent.	Total par réponse
Oui, je reçois et j'envoie des messages textes	1 573	494	116	297	79	78,8 %	2 559
Pas encore, mais je compte utiliser cette fonction sous peu	5	7	8	8	4	1,0 %	32
Non, bien que mon téléphone portable puisse envoyer des messages textes, je n'utilise pas cette fonction	131	78	80	214	52	17,1 %	555
Non, mon téléphone ne me permet pas d'envoyer ou de recevoir des messages textes	20	11	13	49	8	3,1 %	101
Total par statut	1 729	590	217	568	143		3 247
Question passée							1 109

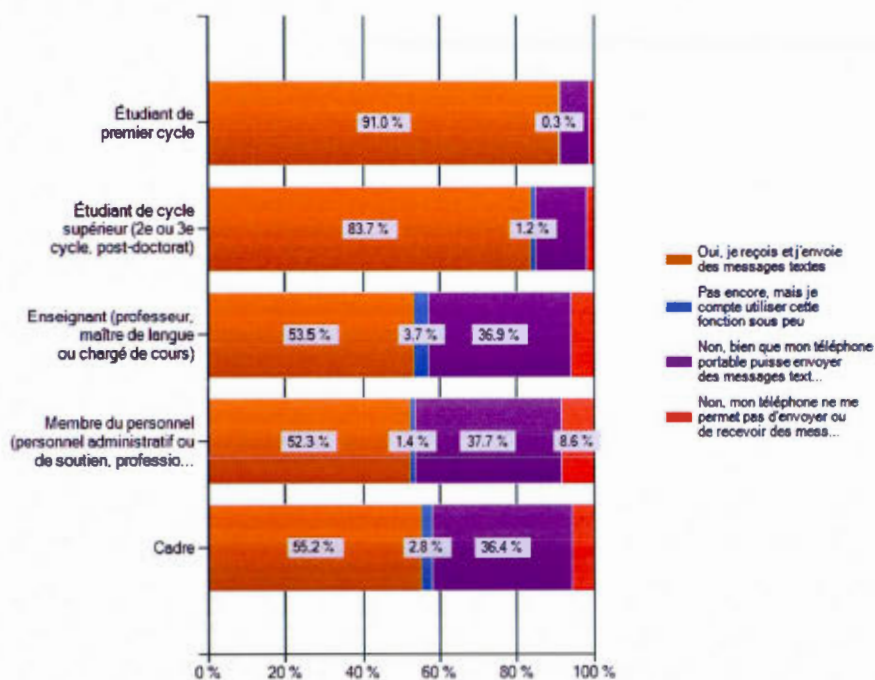


Figure 5.22 Usage du téléphone portable pour des messages textes, par statut (UdeM).

5.3.7 Fréquence d'utilisation des messages textes à l'université, par statut

Notre question de recherche portant sur la diffusion d'alertes en situation d'urgence sur le campus, il était également important de connaître la propension à faire usage des messages textes à l'université :

Question 15 : Si oui, à quelle fréquence utilisez-vous la messagerie texte alors que vous êtes à l'université ?

Le tableau 5.23 présente la répartition des réponses, illustrée par la figure 5.23. Les étudiants de premier cycle tendent nettement à faire un usage fréquent des messages textes à l'université, avec 35,5 % (596) affirmant faire un usage très fréquent. À peine 17 % (286) indiquent n'utiliser les messages textes que rarement ou jamais. Les étudiants des cycles supérieurs utilisent plutôt occasionnellement les messages textes sur le campus, ce qui est le cas pour 36,7 % (201) d'entre eux, mais la fréquence d'utilisation varie plutôt uniformément entre les deux extrêmes pour les autres. Seulement 18,6 % (102) affirment en faire un usage très fréquent.

Les enseignants et les membres du personnel ont une fréquence d'utilisation assez similaire, avec une faible majorité affirmant ne jamais faire usage de messages textes à l'université, soit 38,7 % (67) des enseignants et 42,3 % (185) des membres du personnel. Par contre, un nombre légèrement inférieur fait part d'un usage occasionnel, soit 35,8 % (62) des enseignants et 34,3 % (150) des membres du personnel.

Tableau 5.23
Fréquence d'utilisation des messages textes à l'université, par statut (UdeM)

Utilisation des messages textes à l'université	Étudiant de premier cycle	Étudiant de cycle supérieur	Enseignant	Personnel admin. ou de soutien	Cadre	Pourcent.	Total par réponse
(1) Jamais	131	66	67	185	37	16,5 %	486
(2)	155	94	32	72	15	12,5 %	368
(3) Occasionnellement	488	201	62	150	44	32,2 %	945
(4)	308	85	6	18	4	14,3 %	421
(5) Très fréquemment	596	102	6	12	3	24,5 %	719
Total par statut	1 678	548	173	437	103		2 939
Question passée							1 417

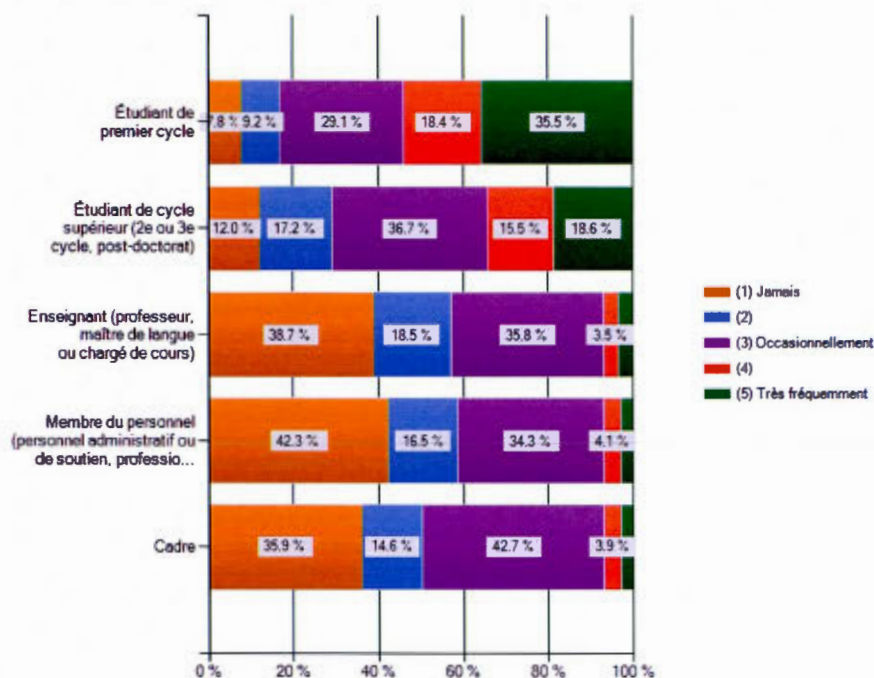


Figure 5.23 Fréquence d'utilisation des messages textes à l'université, par statut (UdeM).

Finalement les cadres oscillent également entre ne « jamais » utiliser les messages textes à l'université, ce qui est le cas pour 35,9 % (37) d'entre eux, et en faire usage « occasionnellement », pour 42,7 % (44) d'entre eux, cette réponse étant la plus populaire pour les cadres. Il est à remarquer que pour les enseignants, les membres du personnel et les cadres, l'usage « très fréquent » ou « fréquent » est marginal, avec 3 % à 4 % des répondants pour chaque choix de réponse.

5.3.8 Intérêt pour un service de messages textes venant de l'université, par statut

Parmi les solutions disponibles et en évaluation par plusieurs institutions académiques touchant la modernisation des services d'alertes en situations d'urgence, notamment après les événements de Virginia Tech et de Dawson que nous avons relatés précédemment, l'abonnement des membres de la collectivité à un service de messages textes est envisagé sous plusieurs angles, remplissant potentiellement diverses fonctions d'information. La réceptivité à un tel service, selon sa teneur, faisait l'objet de la question 17 :

Question 17 : Si l'Université de Montréal vous offrait un service de messages textes, dans quelle mesure auriez-vous de l'intérêt pour les types de messages suivants ?

Pour cette question, dont les résultats sont présentés dans le tableau 5.24, on remarque une nette tendance. Les messages administratifs institutionnels et les messages touchant la vie collective ne suscitent pas l'enthousiasme. Pour tous les statuts, la majorité des réponses va vers le « très faible intérêt ». Par contre, pour ce qui est des messages en situation d'urgence, pour tous les statuts la majorité va vers le « très grand intérêt ». Il convient cependant ici de faire état de réserves. Le questionnaire ayant été présenté dès le départ comme touchant les situations d'urgence et les alertes, s'adressant à des volontaires, il est très possible qu'il ait existé d'entrée de jeu chez les répondants une certaine sensibilité vis à vis du sujet.

Néanmoins, une telle prédisposition n'explique pas l'intérêt très faible pour les deux autres types de messages. Il existe également des variantes importantes entre les statuts pour ce qui est de la « ferveur » des positions. Pour les messages administratifs et institutionnels, ce sont les membres du personnel, avec 66,1 % des répondants (366) et les cadres, avec 65,9 % de répondants (91) qui font état d'un « très faible intérêt », alors que les étudiants du premier cycle ont une position moins radicale, avec 28,6 % (490) indiquant un « très faible intérêt » et 23,9 % (410) un « intérêt moyen ». Les messages touchant la vie collective ont sensiblement le même faible attrait pour les répondants de la plupart des statuts, sauf pour les étudiants du premier cycle dont 36,3 % (621) indiquent avoir pour ce type de messages un « très faible intérêt », soit moins que pour les messages administratifs.

Tableau 5.24
Intérêt pour un service de messages textes venant de l'université, par statut (UdeM)

a. Messages administratifs institutionnels (ex. : échéances du calendrier universitaire, comptes étudiants, emprunts à la bibliothèque)	Étudiant de premier cycle	Étudiant de cycle supérieur	Enseignant	Personnel admin. ou de soutien	Cadre	Total par réponse
Très faible intérêt	490	242	130	366	91	1 319
Faible intérêt	282	75	27	60	22	466
Intérêt moyen	410	123	35	71	16	655
Grand intérêt	330	93	13	33	6	475
Très grand intérêt	202	55	8	24	3	292
Total par statut	1 714	588	213	554	138	3 207

b. Messages touchant la vie collective (ex. : colloques, conférences, activités culturelles ou sociales)	Étudiant de premier cycle	Étudiant de cycle supérieur	Enseignant	Personnel admin. ou de soutien	Cadre	Total par réponse
Très faible intérêt	621	289	136	339	87	1472
Faible intérêt	411	124	22	82	22	661
Intérêt moyen	416	91	34	98	20	659
Grand intérêt	179	53	15	23	7	277
Très grand intérêt	82	32	4	11	0	129
Total par statut	1 709	589	211	553	136	3 198

c. Messages en situation d'urgence (ex. : évacuation, fermeture de pavillon)	Étudiant de premier cycle	Étudiant de cycle supérieur	Enseignant	Personnel admin. ou de soutien	Cadre	Total par réponse
Très faible intérêt	93	53	43	125	26	340
Faible intérêt	37	17	9	22	3	88
Intérêt moyen	116	71	29	58	10	284
Grand intérêt	381	136	43	132	30	722
Très grand intérêt	1 084	310	91	227	70	1 782
Total par statut	1 711	587	215	564	139	3 216

Question passée	1 116
-----------------	-------

Les messages textes en situation d'urgence sont ainsi perçus de manière radicalement différente des messages d'intérêt général. Pour les répondants de tous les statuts, le choix de réponse « très grand intérêt » est le plus important quand il est question des messages en situation d'urgence. Le cumul des choix de réponse « très grand intérêt » et « grand intérêt » pour les messages textes en situation d'urgence correspond aux positions exprimées par 85,7 % (1 465) des étudiants de premier cycle, 76,0 % (446) des étudiants des cycles supérieurs, 62,3 % (134) des enseignants, 63,6 % (359) des membres du personnel et de 72,0 % (100) des cadres. Le très haut niveau de réceptivité pour des messages textes en situation d'urgence est ici évident, et ce pour tous les statuts.

5.3.9 Intérêt pour un service de messages textes venant de l'université, en fonction de la possession d'un téléphone portable

Devant l'intérêt très marqué pour des messages textes en situation d'urgence que nous avons constaté au sous-chapitre précédent, nous avons jugé intéressant de croiser les réponses à la question 17 en fonction du type de téléphone dont disposaient les répondants, plutôt que par leur statut, de manière à vérifier si le type d'appareil pouvait avoir une influence sur les services attendus.

Question 17 : Si l'Université de Montréal vous offrait un service de messages textes, dans quelle mesure auriez-vous de l'intérêt pour les types de messages suivants ?

Les résultats de ce croisement sont présentés dans le tableau 5.25. Sous cet angle, on constate que ce sont les possesseurs de téléphones réguliers qui manifestent le plus leur aversion pour les messages administratifs et ceux touchant la vie collective. Parmi les individus qui mentionnent avoir un « Très faible intérêt » pour les messages administratifs, on compte 47,9 % (964) des possesseurs de téléphones portables réguliers, 30,7 % (337) des possesseurs de téléphones intelligents et 29,7 % (43) des possesseurs de téléphones portables réguliers qui comptent à court terme se procurer un téléphone intelligent.

Pour les messages touchant la vie collective, la mention « Très faible intérêt » constitue également le choix le plus fréquent, mais de manière un peu plus marquée, soit pour 51,7 % (1 039) des possesseurs de téléphones portables réguliers, 36,9 % (402) des possesseurs de téléphones intelligents et 41,7 % (60) des possesseurs de téléphones portables réguliers qui comptent à court terme se procurer un téléphone intelligent.

Le résultat le plus intéressant touche les messages en situation d'urgence. Le « très grand intérêt » est le choix le plus fréquent pour 49,3 % (997) des possesseurs de téléphones réguliers. Il est cependant nettement plus élevé chez les possesseurs de téléphones intelligents, soit pour 65,1 % (714) d'entre eux. Ce choix est partagé par 64,6 % (93) des possesseurs de téléphones portables réguliers qui comptent à court terme se procurer un téléphone intelligent. Il est à noter que ces derniers expriment des choix qui sont très près de ceux des possesseurs de téléphones intelligents, malgré le fait qu'ils ne possèdent toujours qu'un téléphone régulier.

Tableau 5.25

Intérêt pour un service de messages textes venant de l'université, en fonction de la possession d'un téléphone portable (UdeM)

a. Messages administratifs institutionnels (ex. : échéances du calendrier universitaire, comptes étudiants, emprunts à la bibliothèque)	Oui, un modèle régulier (avec clavier numérique)	Oui, un modèle « intelligent » (ex. : iPhone, Blackberry, Android, etc.)	Oui, un modèle régulier, mais je prévois me doter d'un modèle « intelligent » d'ici un ou deux mois	Total par réponse
Très faible intérêt	964	337	43	1 344
Faible intérêt	297	158	19	474
Intérêt moyen	375	253	35	663
Grand intérêt	243	206	31	480
Très grand intérêt	135	142	17	294
Total par type de téléphone	2 014	1 096	145	3 255

b. Messages touchant la vie collective (ex. : colloques, conférences, activités culturelles ou sociales)	Oui, un modèle régulier (avec clavier numérique)	Oui, un modèle « intelligent » (ex. : iPhone, Blackberry, Android, etc.)	Oui, un modèle régulier, mais je prévois me doter d'un modèle « intelligent » d'ici un ou deux mois	Total par réponse
Très faible intérêt	1039	402	60	1 501
Faible intérêt	383	256	26	665
Intérêt moyen	381	253	34	668
Grand intérêt	148	122	13	283
Très grand intérêt	60	57	11	128
Total par type de téléphone	2 011	1 090	144	3 245

c. Messages en situation d'urgence (ex. : évacuation, fermeture de pavillon)	Oui, un modèle régulier (avec clavier numérique)	Oui, un modèle « intelligent » (ex. : iPhone, Blackberry, Android, etc.)	Oui, un modèle régulier, mais je prévois me doter d'un modèle « intelligent » d'ici un ou deux mois	Total par réponse
Très faible intérêt	297	44	5	346
Faible intérêt	72	15	2	89
Intérêt moyen	203	78	8	289
Grand intérêt	455	245	36	736
Très grand intérêt	997	714	93	1 804
Total par type de téléphone	2 024	1 096	144	3 264

Question passée	1 057
-----------------	-------

5.3.10 Intérêt pour un service d'alerte par téléphone portable, par statut

Alors que la question 17, qui portait sur divers volets d'un service de messages textes pouvant venir de l'université, était posée uniquement aux possesseurs de téléphones portables, la question 34 était posée à tous les répondants, incluant ainsi les 1 075 personnes ayant indiqué ne pas posséder de téléphone portable :

Question 34 : Accepteriez-vous de vous abonner à un service d'alerte en situation d'urgence si celui-ci était offert par votre université et diffusé en mode vocal ou textuel, via votre téléphone portable ?

Le tableau 5.26 présente la répartition des réponses, illustrée par la figure 5.26. Cette question constituait indirectement une forme de test de validation pour les réponses obtenues à la question 17, bien que celle-ci ne portait que pour les alertes par messages textes. Or le très haut degré d'intérêt qui était manifesté à la question 17 est corroboré par les réponses à la question 34. Les trois quarts des répondants, soit 77,7 % (3 160), se disent intéressés par un service d'alerte par téléphone portable, en mode vocal ou textuel. Cet intérêt est à 12,9 % (524) pour un service payant ou gratuit, et à 64,8 % (2 636) pour ce service à condition qu'il soit gratuit. Fait intéressant, le total des répondants qui se disent non intéressés est de 540 (13,3 %). En ajoutant à ce nombre ceux qui disent « Je ne sais pas », le total s'élève à 906 (22,3 %), soit moins que le nombre d'individus qui ne possèdent pas de téléphone cellulaire (1 075), indiquant que même des individus ne possédant pas pour l'instant de téléphone cellulaire voient un intérêt pour ce service.

Tableau 5.26
Intérêt pour un service d'alerte par téléphone portable, par statut (UdeM)

Intérêt pour un service d'alerte par téléphone portable	Étudiant de premier cycle	Étudiant de cycle supérieur	Enseignant	Personnel admin. ou de soutien	Cadre	Pourcent.	Total par réponse
Oui	258	84	31	111	40	12,9 %	524
Oui, mais uniquement si ce service était gratuit	1 442	524	139	444	87	64,8 %	2 636
Non	157	114	63	189	17	13,3 %	540
Je ne sais pas	114	73	43	120	16	9,0 %	366
Total par statut	1 971	795	276	864	160		4 066
Question passée							290

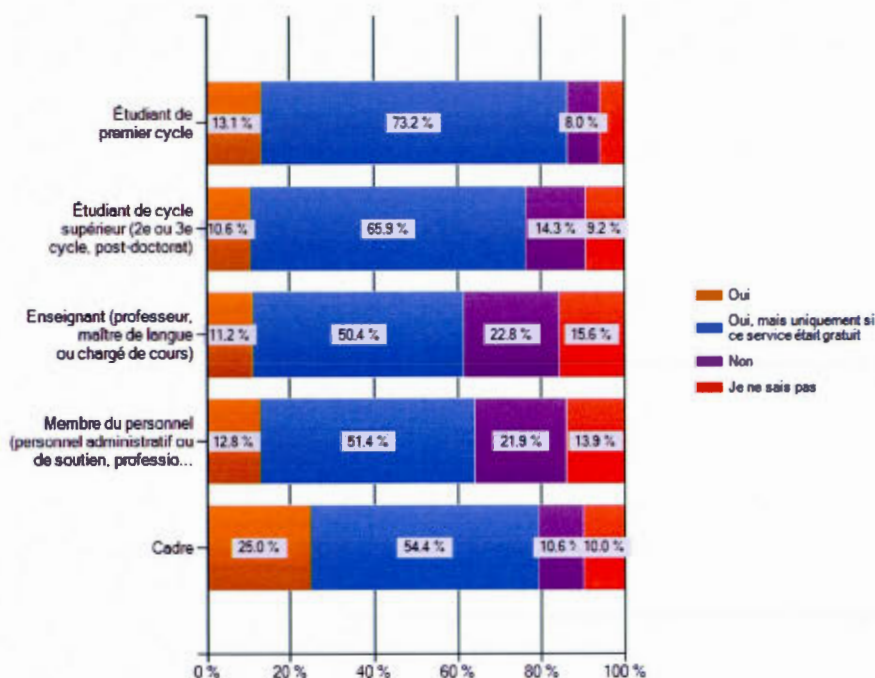


Figure 5.24 Intérêt pour un service d'alerte par téléphone portable, par statut (UdeM).

Observant les réponses par statut, groupant tous ceux qui accepteraient de s'abonner à un service d'alerte via un téléphone portable, que ce service soit gratuit ou payant, on constate que les plus intéressés sont les étudiants de premier cycle, à 86,3 % (1 700), suivis des cadres, à 79,4 % (127), des étudiants des cycles supérieurs, à 76,5 % (608). Il est à noter que 25 % (40) des cadres seraient intéressés, que le service soit payant ou non.

Bien que pour tous les statuts les réponses positives soient les plus nombreuses, deux statuts comptent plus de 20% de réponses négatives, soit les enseignants, où le « Non » compte pour 22,8 % (63) des réponses, et les membres du personnel où l'on compte 21,9 % (189) de réponses négatives. Rappelons que 40,5 % (390) des membres du personnel ne possèdent pas de téléphone portable (voir tableau 5.20).

5.3.11 Sources d'information privilégiées en situation d'urgence à l'université, par statut

Suivant immédiatement une alerte, les individus alertés entrent dans une phase de confirmation et de recherche d'informations. Ils cherchent à vérifier l'existence de la situation d'urgence et à en évaluer l'importance afin de décider des mesures à prendre (Gow *et al.*, 2009; Drabek, 2010; Lindell et Perry, 2004). Une série parmi les questions posées dans le questionnaire touchaient directement les prédispositions, les attitudes et les choix d'actions probables en situation d'urgence. La question 26 touchait spécifiquement la phase de confirmation afin d'identifier vers quelle source d'information les individus auraient le réflexe de se tourner :

Question 26 : En situation d'urgence alors que vous êtes à l'université, si vous cherchez à obtenir des informations sur la situation, outre le bouche à oreille, quelles seraient les trois sources d'information que vous auriez le réflexe de consulter ou de contacter, par ordre de priorité ?

Les dix choix de réponse offerts présentaient autant des options internes à l'université que des options externes. Les résultats détaillés sont présentés dans les tableaux 5.27a et 5.27b. Chaque répondant devait faire trois choix en leur donnant un ordre de priorité. En accordant trois points pour un premier choix, deux points pour un second choix et un point pour un troisième choix, on peut établir la moyenne de classement.

De manière globale, incluant tous les répondants, le site internet de l'Université de Montréal occupe la première place, sa moyenne de classement étant de 2,32 points, avec un total de 3 279 mentions. Le courriel occupe la seconde place, avec 2,24 points pour 2 858 mentions. Le téléphone à la Direction de la prévention et de la sécurité occupe la troisième place, avec 2,01 points pour 915 mentions. En examinant les résultats par statut, on constate par ailleurs des variations intéressantes dans l'ordre des choix.

Tableau 5.27a
Sources d'information privilégiées en situation d'urgence à l'université, par statut (UdeM)

Téléphone à la centrale téléphonique de l'université	Étudiant de premier cycle	Étudiant de cycle supérieur	Enseignant	Personnel admin. ou de soutien	Cadre	Total par réponse
Premier choix	94	40	21	36	4	195
Second choix	133	52	20	54	8	267
Troisième choix	136	67	29	107	29	368
Total par statut	363	159	70	197	41	830

Téléphone à la Direction de la prévention et de la sécurité	Étudiant de premier cycle	Étudiant de cycle supérieur	Enseignant	Personnel admin. ou de soutien	Cadre	Total par réponse
Premier choix	123	57	31	92	29	332
Second choix	90	49	27	82	11	259
Troisième choix	105	54	22	117	26	324
Total par statut	318	160	80	291	66	915

Téléphone au secrétariat de mon département	Étudiant de premier cycle	Étudiant de cycle supérieur	Enseignant	Personnel admin. ou de soutien	Cadre	Total par réponse
Premier choix	53	45	25	43	4	170
Second choix	71	53	30	51	7	212
Troisième choix	144	94	43	84	9	374
Total par statut	268	192	98	178	20	756

Téléphone au secrétariat de ma faculté	Étudiant de premier cycle	Étudiant de cycle supérieur	Enseignant	Personnel admin. ou de soutien	Cadre	Total par réponse
Premier choix	38	16	8	12	1	75
Second choix	85	29	18	34	4	170
Troisième choix	141	40	19	50	7	257
Total par statut	264	85	45	96	12	502

Site internet de l'Université de Montréal	Étudiant de premier cycle	Étudiant de cycle supérieur	Enseignant	Personnel admin. ou de soutien	Cadre	Total par réponse
Premier choix	849	304	95	254	51	1 553
Second choix	522	221	72	355	66	1 236
Troisième choix	211	96	32	125	26	490
Total par statut	1 582	621	199	734	143	3 279

Tableau 5.27b
Sources d'information privilégiées en situation d'urgence à l'université, par statut (UdeM)
(Suite)

Site internet d'un média d'information	Étudiant de premier cycle	Étudiant de cycle supérieur	Enseignant	Personnel admin. ou de soutien	Cadre	Total par réponse
Premier choix	131	64	13	42	9	259
Second choix	187	92	19	43	10	351
Troisième choix	269	111	33	115	20	548
Total par statut	587	267	65	200	39	1 158

Radio	Étudiant de premier cycle	Étudiant de cycle supérieur	Enseignant	Personnel admin. ou de soutien	Cadre	Total par réponse
Premier choix	44	15	8	15	2	84
Second choix	71	32	12	37	7	159
Troisième choix	132	56	25	73	12	298
Total	247	103	45	125	21	541

Télévision	Étudiant de premier cycle	Étudiant de cycle supérieur	Enseignant	Personnel admin. ou de soutien	Cadre	Total par réponse
Premier choix	31	12	0	5	1	49
Second choix	62	16	7	12	0	97
Troisième choix	205	60	13	40	5	323
Total par statut	298	88	20	57	6	469

Réseau social (ex.: Facebook, MySpace, Twitter)	Étudiant de premier cycle	Étudiant de cycle supérieur	Enseignant	Personnel admin. ou de soutien	Cadre	Total par réponse
Premier choix	154	36	3	8	0	201
Second choix	254	71	9	30	7	371
Troisième choix	293	64	8	45	10	420
Total par statut	701	171	20	83	17	992

Courriel	Étudiant de premier cycle	Étudiant de cycle supérieur	Enseignant	Personnel admin. ou de soutien	Cadre	Total par réponse
Premier choix	485	217	86	421	71	1 280
Second choix	492	180	66	196	47	981
Troisième choix	302	132	41	103	19	597
Total	1 279	529	193	720	137	2 858
Question passée						106

Chaque répondant devant faire trois choix et leur donner un ordre de priorité, la consultation et l'analyse graphique des résultats en devient quelque peu complexe. Elle est surtout difficile à réaliser en gardant à l'esprit un objectif de lisibilité. Constatant une similitude entre les réponses des étudiants de premier cycle et celles des étudiants des cycles supérieurs d'une part, puis celles des membres du personnel et des cadres d'autre part, nous avons choisi de grouper ces résultats et de présenter, avec les enseignants, trois figures distinctes.

La figure 5.25 illustre les résultats groupés pour les étudiants de tous les cycles, classés par ordre d'importance des sources d'information, en tenant compte de la pondération. Trois points sont accordés pour un premier choix, deux points pour un second choix et un point pour un troisième choix.

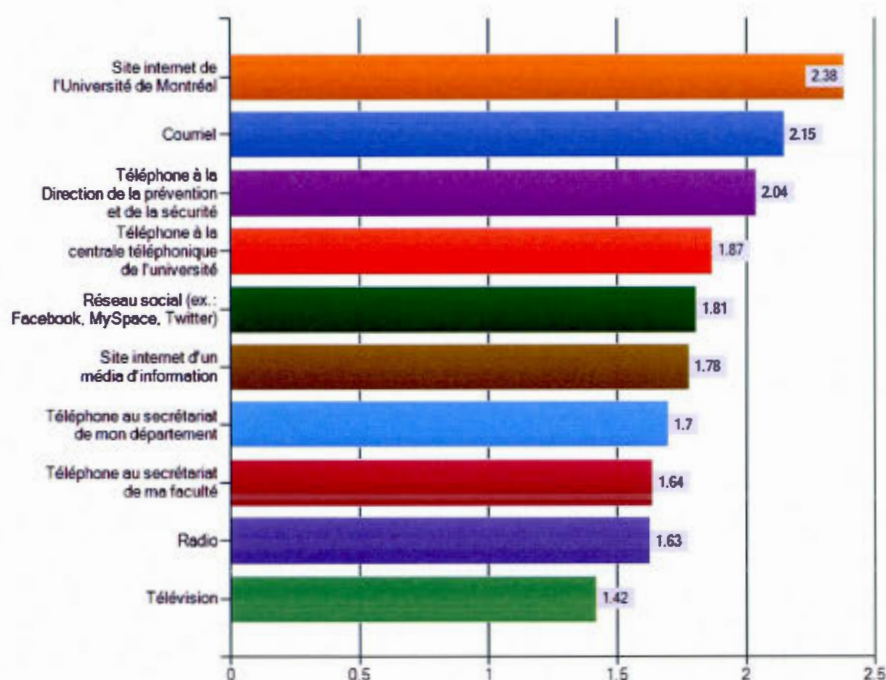


Figure 5.25 Sources d'information privilégiées en situation d'urgence à l'université, pour les étudiants de tous les cycles (UdeM).

Le site internet se trouve au premier rang avec une moyenne de classement de 2,38 pour 2 203 mentions, le courriel se trouve au deuxième rang avec une moyenne de classement de 2,15 pour 1 808 mentions, le téléphone à la direction de la prévention et de la sécurité se situe au troisième rang avec une moyenne de classement de 2,04 pour 478 mentions, le téléphone à la centrale téléphonique arrive au quatrième rang avec une moyenne de classement de 1,87 pour 522 mentions. On trouve à partir du cinquième rang des choix qui sont distinctifs pour ce groupe, soit les réseaux sociaux avec une moyenne de classement de 1,81 pour 872 mentions et le site internet d'un média d'information qui arrive en sixième place avec une moyenne de classement de 1,78, pour 854 mentions.

La figure 5.26 illustre les résultats pour les enseignants. Les quatre premiers choix se retrouvent dans le même ordre que pour les étudiants. Le site internet se trouve ici aussi au premier rang avec une moyenne de classement de 2,32 pour 199 mentions, le courriel se trouve au deuxième rang avec une moyenne de classement de 2,23 pour 193 mentions, le téléphone à la direction de la prévention et de la sécurité se situe au troisième rang avec une moyenne de classement de 2,11 pour 80 mentions, le téléphone à la centrale téléphonique arrive au quatrième rang avec une moyenne de classement de 1,89 pour 70 mentions.

Au lieu des réseaux sociaux choisis par les étudiants en cinquième place, on trouve chez les enseignants le téléphone au secrétariat du département, avec une moyenne de classement de 1,82 pour 98 mentions, suivi du téléphone à la faculté, en sixième place, avec une moyenne de classement de 1,76 pour 45 mentions. Les réseaux sociaux arrivent en septième place avec une moyenne de classement de 1,75 pour 20 mentions.

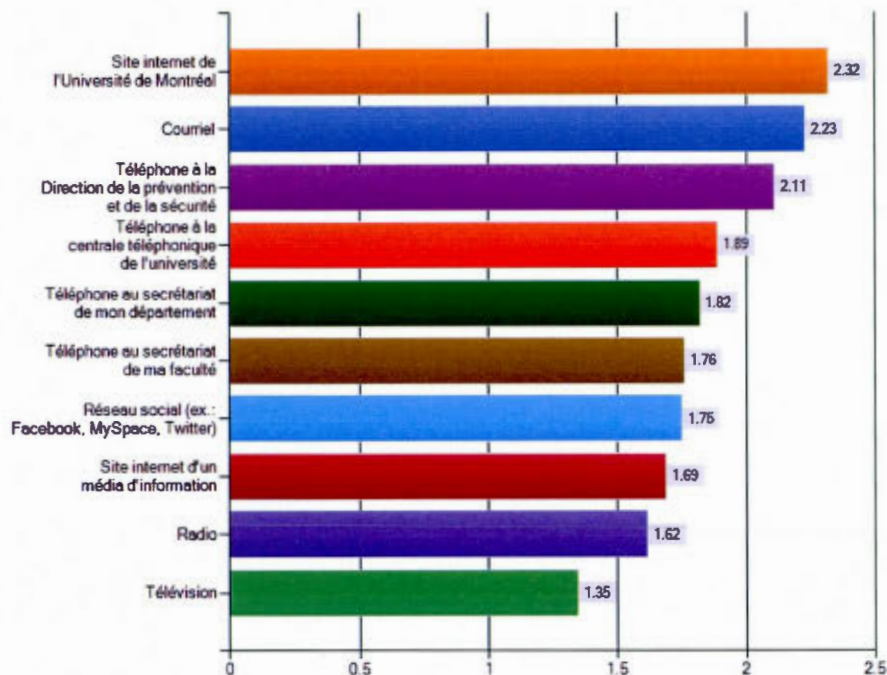


Figure 5.26 Sources d'information privilégiées en situation d'urgence à l'université, pour les enseignants (UdeM).

Finalement les membres du personnel et les cadres (figure 5.27) se distinguent d'abord en étant le seul des trois groupes à opter pour le courriel comme premier choix, et ce très distinctement avec une moyenne de classement de 2,43 pour 857 mentions. Le site internet de l'Université de Montréal suit en seconde place avec une moyenne de classement de 2,18 pour 877 mentions, la troisième place allant au téléphone à la direction de la prévention et de la sécurité avec une moyenne de classement de 1,94 pour 357 mentions. Pour la quatrième place, contrairement aux deux autres groupes qui optaient pour le téléphone à la centrale téléphonique de l'université, les membres du personnel et les cadres optent pour le téléphone au secrétariat de leur département, avec une moyenne de classement de 1,77 pour 198 mentions. Autres particularités propres à ce groupe, le site internet d'un média d'information suit en cinquième place avec une moyenne de classement de 1,65 pour 239 mentions, avant même le téléphone à la centrale téléphonique de l'université. Finalement, les réseaux sociaux arrivent en avant dernière position, au même rang que la radio avec 1,53, pour 100 mentions.

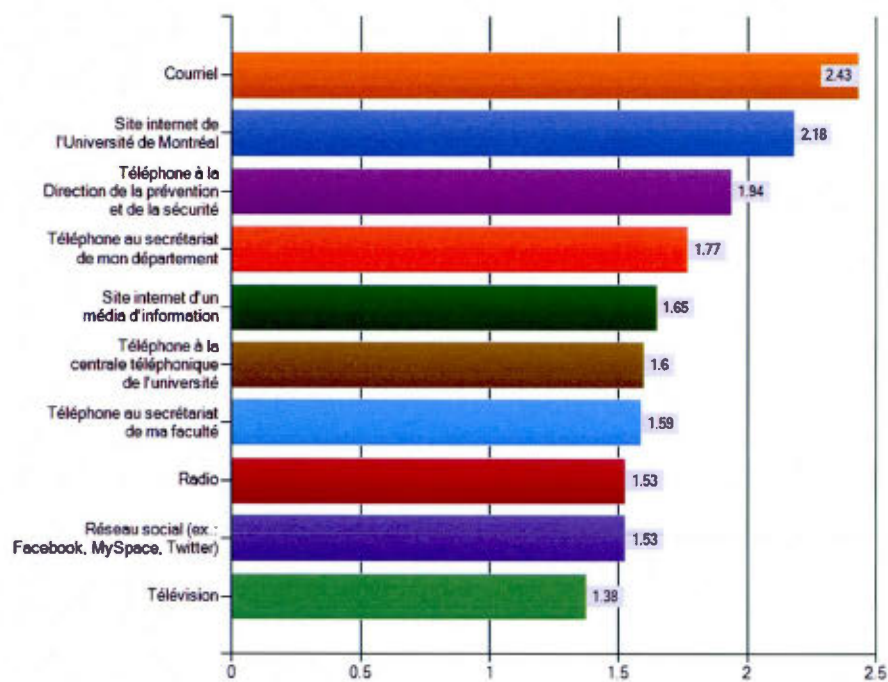


Figure 5.27 Sources d'information privilégiées en situation d'urgence à l'université, pour le personnel et les cadres (UdeM).

5.3.12 Moyen d'alerte le plus souhaitable à l'université selon le type d'urgence, par statut

L'une des questions les plus complexes du sondage en terme de structure portait sur les types d'alertes et leur pertinence selon le type d'urgence. Pour huit types de situations d'urgence, de niveaux de gravité variés, dix moyens d'alerte étaient présentés :

Question 28 : Pour chaque type de situation d'urgence présenté, quel serait le moyen que vous considérez comme le plus souhaitable pour que votre université puisse vous faire parvenir un message d'alerte alors que vous êtes à l'université ? (ne cochez qu'un seul choix pour chaque situation)

En situation de météo soudaine et exceptionnelle (tableau 5.28a), l'exemple donné étant une tornade ou une tempête de neige majeure, la voie d'alerte primée chez les étudiants de premier cycle, avec 36,8 % (728) des répondants, serait le message texte (SMS). Le second choix, manifesté par 24,0 % (475) des répondants, irait à l'option « sirènes ou haut-parleurs ». Le courriel ne vient qu'en troisième choix, avec 13,8 % (273) des répondants, alors qu'il s'agit du premier choix pour tous les autres statuts.

Les étudiants des cycles supérieurs optent ainsi plutôt pour le courriel comme premier choix, soit 27,9 % (224) d'entre eux, le second choix étant le message texte (SMS) pour 24,1 % (194) des répondants de ce statut. Les choix des enseignants se situent en quelque sorte à mi-chemin entre les choix des étudiants et ceux du personnel et des cadres, privilégiant le courriel à 34,9 % (97), les sirènes ou haut-parleurs à 15,8 % (44) et en troisième lieu le message texte à 13,3 % (37).

Les membre du personnel et les cadres se distinguent et présentent des similitudes par leur premier choix très marqué, soit le courriel, pour 41,8 % (365) du personnel et 47,6 % (78) des cadres, suivi comme second choix par l'affichage direct sur les écrans des postes de travail, pour 20,3 % (177) du personnel et 16,5 % (27) des cadres. Notons par ailleurs leur faible intérêt pour le message texte dans ce contexte, avec 5,9 % (52) pour le personnel et 7,3 % (12) pour les cadres.

Tableau 5.28a
Moyen d'alerte le plus souhaitable à l'université selon le type d'urgence, par statut :
alerte météo (UdeM)

a. Situation météo soudaine et exceptionnelle (ex.: tornade, tempête de neige majeure)	Étudiant de premier cycle	Étudiant de cycle supérieur	Enseignant	Personnel admin. ou de soutien	Cadre	Total par réponse
Message téléphonique (voix)	90	32	28	79	23	252
Message texte (SMS)	728	194	37	52	12	1 023
Courriel	273	224	97	365	78	1 037
Site Web de l'université	114	54	23	58	7	256
Réseaux sociaux (Facebook, Twitter, etc.)	13	2	0	2	0	17
Sirènes ou haut-parleurs	475	157	44	81	13	770
Babillards numériques sur le campus	82	46	12	8	0	148
Affichage direct sur l'écran des postes de travail	28	22	25	177	27	279
Radio ou télé (médias)	51	31	8	20	3	113
Bouche à oreille (intervenants directs)	124	42	4	32	1	203
Total par statut	1 978	804	278	874	164	4 098
Question passée						251

Dans une situation impliquant des produits toxiques ou une fuite de produits chimiques (tableau 5.28b), la moitié des étudiants opteraient pour les sirènes ou haut parleurs, soit 49,2 % (973) des étudiants de premier cycle et 50,3 % (404) des étudiants de cycle supérieur. Le second choix le plus populaire chez les étudiants pour cette situation est le message texte (SMS), soit pour 25,6 % (507) des étudiants de premier cycle et 19,4 % (156) des étudiants de cycle supérieur.

Près de la moitié des enseignants choisissent également les sirènes ou haut parleurs comme première option dans une situation de produits toxiques, soit 44,8 % (124). Contrairement aux étudiants dont le second choix en importance est le message texte, les enseignants penchent plutôt en second lieu pour le courriel, à 15,5 % (43), le message texte suit avec 11,6 % (32) des voix, puis le message téléphonique avec 10,8 % (30).

Tableau 5.28b
Moyen d'alerte le plus souhaitable à l'université selon le type d'urgence, par statut :
produits toxiques (UdeM)

b. Déversement de produits toxiques ou fuite de produits chimiques	Étudiant de premier cycle	Étudiant de cycle supérieur	Enseignant	Personnel admin. ou de soutien	Cadre	Total par réponse
Message téléphonique (voix)	72	25	30	78	28	233
Message texte (SMS)	507	156	32	40	12	747
Courriel	171	111	43	200	43	568
Site Web de l'université	56	21	6	22	2	107
Réseaux sociaux (Facebook, Twitter, etc.)	5	1	0	1	0	7
Sirènes ou haut-parleurs	973	404	124	298	39	1 838
Babillards numériques sur le campus	39	20	7	5	1	72
Affichage direct sur l'écran des postes de travail	20	21	22	172	34	269
Radio ou télé (médias)	23	7	1	10	1	42
Bouche à oreille (intervenants directs)	111	37	12	42	4	206
Total par statut	1 977	803	277	868	164	4 089
Question passée						251

Les sirènes ou haut-parleurs demeurent le choix le plus populaire chez les membres du personnel en situation impliquant des produits toxiques, mais pour une part moins importante des répondants en comparaison avec les étudiants et enseignants, soit 34,3 % (298). Le second choix en importance pour les répondants de ce statut est le courriel pour 23,0 % (200), et le troisième choix est l'affichage direct sur les postes de travail pour 19,8 % (172).

Les cadres sont les seuls à préférer le courriel en premier lieu en situation impliquant des produits toxiques, avec 26,2 % (43) des répondants. Les sirènes ou haut-parleurs suivent en second avec 23,8 % (39) des répondants, puis l'affichage direct sur les postes de travail avec 20,7 % (34).

L'alerte sanitaire (tableau 5.28c) présente des choix de réponses se rapprochant de celles obtenues pour la situation météo soudaine, avec le courriel comme principal choix d'alerte

identifié par la plupart des répondants. Seuls les étudiants de premier cycle ont identifié le message texte (SMS) comme étant plus souhaitables que les courriels, mais il s'agit d'une très faible majorité, le message texte recueillant 28,3 % (557) des voix et le courriel 27,9 % (549) des voix.

Comme pour l'alerte météo, en cas d'alerte sanitaire, les membres du personnel et les cadres considèrent le courriel comme le premier choix parmi les moyens d'alerte, soit pour un peu plus de 50 % des répondants, suivi de l'affichage direct sur les écrans des postes de travail comme second choix avec 16 % des voix. Ici également, à l'opposé des étudiants de premier cycle, le message texte est très peu privilégié avec 3,8 % (33) pour le personnel et 6,1 % (10) pour les cadres.

Tableau 5.28c
Moyen d'alerte le plus souhaitable à l'université selon le type d'urgence, par statut :
alerte sanitaire (UdeM)

c. Alerte sanitaire (ex.: intoxication alimentaire, virus)	Étudiant de premier cycle	Étudiant de cycle supérieur	Enseignant	Personnel admin. ou de soutien	Cadre	Total par réponse
Message téléphonique (voix)	61	20	27	59	23	190
Message texte (SMS)	557	155	35	33	10	790
Courriel	549	323	122	443	86	1 523
Site Web de l'université	120	60	19	66	9	274
Réseaux sociaux (Facebook, Twitter, etc.)	8	2	0	2	0	12
Sirènes ou haut-parleurs	391	137	37	71	5	641
Babillards numériques sur le campus	107	43	15	14	1	180
Affichage direct sur l'écran des postes de travail	24	21	17	141	26	229
Radio ou télé (médias)	26	9	1	10	1	47
Bouche à oreille (intervenants directs)	122	34	5	27	2	190
Total par statut	1 965	804	278	866	163	4 076
Question passée						251

En situation d'agression armée sur le campus (tableau 5.28d), les étudiants et enseignants privilégient nettement les sirènes et haut-parleurs, soit 46,7 % (921) des étudiants de premier cycle, 49,6 % (399) des étudiants de cycles supérieurs et 40,4 % (112) des enseignants. Leur second choix est également partagé, soit le message texte (SMS) pour 32,5 % (641) des étudiants de premier cycle, 23,0 % (185) des étudiants de cycles supérieurs et 13,0 % (36) des enseignants. Ces derniers considèrent cependant le message téléphonique et le courriel comme étant très près en matière de pertinence derrière le message texte en pareille circonstance, à égalité avec 12,3 % (34) des voix exprimées.

Les membres du personnel et les cadres préfèrent l'affichage direct sur les postes de travail aux sirènes et haut parleurs en cas d'agression armée sur le campus. L'affichage direct récolte 30,6 % (264) des mentions chez les membres du personnel et 23,3 % (38) chez les cadres. Les sirènes et haut parleurs constituent le second choix, avec 26,3 % (227) des mentions chez les membres du personnel et 22,7 % (37) chez les cadres. Pour les cadres, il s'agit en fait pratiquement d'une égalité entre les deux choix.

Tableau 5.28d

Moyen d'alerte le plus souhaitable à l'université selon le type d'urgence, par statut :
agression armée (UdeM)

d. Agression armée sur le campus	Étudiant de premier cycle	Étudiant de cycle supérieur	Enseignant	Personnel admin. ou de soutien	Cadre	Total par réponse
Message téléphonique (voix)	72	29	34	81	25	241
Message texte (SMS)	641	185	36	57	26	945
Courriel	82	60	34	142	28	346
Site Web de l'université	20	7	5	14	4	50
Réseaux sociaux (Facebook, Twitter, etc.)	9	1	0	1	0	11
Sirènes ou haut-parleurs	921	399	112	227	37	1 696
Babillards numériques sur le campus	21	9	6	6	1	43
Affichage direct sur l'écran des postes de travail	29	33	27	264	38	391
Radio ou télé (médias)	28	13	1	12	0	54
Bouche à oreille (intervenants directs)	150	68	22	58	4	302
Total par statut	1 973	804	277	862	163	4 079
Question passée						251

En situation de colis suspect (tableau 5.28e) les sirènes et haut-parleurs sont les choix privilégiés par les membres de tous les statuts, à l'exception des cadres, qui sont plus nombreux à préférer le courriel. Ainsi les sirènes et haut-parleurs sont le premier choix pour 42,8 % (842) des étudiants de premier cycle, 46,2 % (370) des étudiants de cycles supérieurs, 34,8 % (96) des enseignants et 28,0 % (242) des membres du personnel. Il s'agit du second choix pour les cadres, avec 22,4 % (36) des voix, qui sont 25,5 % (41) à préférer le courriel. Alternativement, le courriel est le second choix pour les membres du personnel, avec 23,9 % (206).

Le second choix du côté des étudiants est le message texte (SMS), soit pour 30,4 % (598) des étudiants de premier cycle et 21,5 % (172) des étudiants de cycles supérieurs. Les enseignants de leur côté privilégient le courriel comme second choix, avec 19,6 % (54) des répondants.

Tableau 5.28e
Moyen d'alerte le plus souhaitable à l'université selon le type d'urgence, par statut :
colis suspect (UdeM)

e. Colis suspect	Étudiant de premier cycle	Étudiant de cycle supérieur	Enseignant	Personnel admin. ou de soutien	Cadre	Total par réponse
Message téléphonique (voix)	68	27	38	76	19	228
Message texte (SMS)	598	172	38	52	22	882
Courriel	125	95	54	206	41	521
Site Web de l'université	48	11	7	22	3	91
Réseaux sociaux (Facebook, Twitter, etc.)	10	2	0	1	0	13
Sirènes ou haut-parleurs	842	370	96	242	36	1 586
Babillards numériques sur le campus	64	23	9	6	1	103
Affichage direct sur l'écran des postes de travail	25	33	19	200	32	309
Radio ou télé (médias)	26	11	2	6	1	46
Bouche à oreille (intervenants directs)	162	57	13	52	6	290
Total par statut	1 968	801	276	863	161	4 069
Question passée						251

L'incendie (tableau 5.28f) est le type d'urgence pour lequel on constate le plus grand consensus parmi les répondants. Il s'agit du seul type d'incident pour lequel tous les groupes privilégient nettement les sirènes ou haut-parleurs, soit 72,5 % (1 428) des étudiants de premier cycle, 77,3 % (621) des étudiants de cycles supérieurs, 71,5 % (198) des enseignants, 71,0 % (612) des membres du personnel et 62,2 % (102) des cadres. Ces derniers présentent des choix un peu plus diversifiés, avec 11,0 % (18) optant pour le message téléphonique et 8,5 % (14) pour le message texte (SMS).

Fait à remarquer du côté des étudiants de premier cycle, la plupart des répondants qui n'ont pas opté pour les sirènes ou haut-parleurs ont préféré le message texte (SMS), soit 18,1 % (357). C'est également le cas pour les étudiants de cycle supérieur, avec 12,7 % (102) des répondants.

Tableau 5.28f
Moyen d'alerte le plus souhaitable à l'université selon le type d'urgence, par statut :
incendie (UdeM)

f. Incendie	Étudiant de premier cycle	Étudiant de cycle supérieur	Enseignant	Personnel admin. ou de soutien	Cadre	Total par réponse
Message téléphonique (voix)	49	16	19	36	18	138
Message texte (SMS)	357	102	24	27	14	524
Courriel	47	27	18	72	12	176
Site Web de l'université	10	2	3	11	3	29
Réseaux sociaux (Facebook, Twitter, etc.)	7	0	0	0	0	7
Sirènes ou haut-parleurs	1 428	621	198	612	102	2 961
Babillards numériques sur le campus	12	4	1	3	0	20
Affichage direct sur l'écran des postes de travail	6	9	10	75	13	113
Radio ou télé (médias)	11	6	2	4	1	24
Bouche à oreille (intervenants directs)	43	16	2	22	1	84
Total par statut	1 970	803	277	862	164	4 076
Question passée						251

En cas de fermeture d'un pavillon ou du campus (tableau 5.28g), la répartition des réponses s'apparente de près à celles fournies pour une situation météo soudaine (tableau 5.28a), et ce pour l'ensemble des statuts. Nous n'entrerons donc pas ici dans le détail. La différence notable se situe dans le choix du courriel, qui est sensiblement plus élevé pour tous les statuts, alors que l'option « Sirènes et haut-parleurs » est en baisse. Le courriel qui était le premier choix dans le cas d'une alerte météo, pour 25,2 % (1 051) de l'ensemble des répondants, monte à 35,8 % (1 487) dans le cas d'une fermeture de pavillon ou du campus. L'option « sirène ou haut-parleurs » passe de 18,7 % (782) dans le cas d'une alerte météo, à 9,3 % (385) dans le cas d'une fermeture de pavillon ou du campus.

Tableau 5.28g

Moyen d'alerte le plus souhaitable à l'université selon le type d'urgence, par statut :
fermeture de pavillon ou du campus (UdeM)

g. Fermeture d'un pavillon ou du campus	Étudiant de premier cycle	Étudiant de cycle supérieur	Enseignant	Personnel admin. ou de soutien	Cadre	Total par réponse
Message téléphonique (voix)	86	28	26	61	17	218
Message texte (SMS)	816	214	36	46	15	1 127
Courriel	496	307	127	445	85	1 460
Site Web de l'université	147	67	24	81	19	338
Réseaux sociaux (Facebook, Twitter, etc.)	9	3	0	1	0	13
Sirènes ou haut-parleurs	223	75	24	48	8	378
Babillards numériques sur le campus	81	40	12	13	2	148
Affichage direct sur l'écran des postes de travail	19	21	13	131	15	199
Radio ou télé (médias)	16	7	2	13	1	39
Bouche à oreille (intervenants directs)	82	43	12	29	2	168
Total par statut	1 975	805	276	868	164	4 088
Question passée						251

Finalement pour ce qui est de l'arrêt de service (tableau 5.28h), la répartition des réponses s'apparente de près à celles fournies pour l'alerte sanitaire (tableau 5.28c), encore une fois pour l'ensemble des statuts. De la même manière, ce sont les courriels qui prennent ici de l'importance, alors que les « sirènes ou haut-parleurs » en perdent sensiblement. Le courriel qui était le premier choix en cas d'alerte sanitaire, pour 37,4 % (1 552) de l'ensemble des répondants, monte à 43,3 % (1 799) dans le cas d'un arrêt de service. L'option « sirène ou haut-parleurs » passe de 15,6 % (648) dans le cas d'alerte sanitaire, à 8,3 % (345) dans le cas dans le cas d'un arrêt de service.

Tableau 5.28h
Moyen d'alerte le plus souhaitable à l'université selon le type d'urgence, par statut :
arrêt de service (UdeM)

h. Arrêt de service (eau potable, électricité, ventilation)	Étudiant de premier cycle	Étudiant de cycle supérieur	Enseignant	Personnel admin. ou de soutien	Cadre	Total par réponse
Message téléphonique (voix)	66	22	16	49	10	163
Message texte (SMS)	655	167	26	36	9	893
Courriel	557	362	166	563	115	1 763
Site Web de l'université	158	67	18	49	11	303
Réseaux sociaux (Facebook, Twitter, etc.)	11	3	0	2	0	16
Sirènes ou haut-parleurs	229	68	19	24	1	341
Babillards numériques sur le campus	138	55	11	21	2	227
Affichage direct sur l'écran des postes de travail	27	17	9	92	14	159
Radio ou télé (médias)	14	3	2	2	0	21
Bouche à oreille (intervenants directs)	116	41	9	33	0	199
Total par statut	1 971	805	276	871	152	4 085
Question passée						251

5.3.13 Moyen d'alerte le plus souhaitable hors de l'université, par statut

La diffusion d'alertes en milieu académique doit pouvoir se faire en prenant en compte du fait que les destinataires peuvent ne pas être sur les lieux, mais en transit, ou tout simplement en situation de prise de décision face à la venue ou non sur les lieux, comme l'ont mis en évidence les événements de Virginia Tech en 2007 (Palen et Vieweg, 2008; Vieweg *et al*, 2008). À partir des moyens d'alerte mentionnés à la question 28, touchant les alertes sur le campus, la question 31 visait les voies d'alertes utilisables hors campus :

Question 31 : Lorsque vous n'êtes pas à l'université, quel serait le moyen que vous considérez comme le plus souhaitable pour que votre université puisse vous faire parvenir un message d'alerte ? (choisir un seul moyen)

Le tableau 5.29 présente la répartition des réponses par statut, illustrée par la figure 5.28. Le choix clairement privilégié par les étudiants de premier cycle est le message texte (SMS), pour 45,2 % (897) des répondants, suivi du courriel, pour 35,8 % (710) des répondants. Le message téléphonique vient en troisième place, mais relativement loin derrière, avec 13,5 % (268) des répondants.

Tableau 5.29
Moyen d'alerte le plus souhaitable hors de l'université, par statut (UdeM)

Moyen d'alerte le plus souhaitable hors de l'université	Étudiant de premier cycle	Étudiant de cycle supérieur	Enseignant	Personnel admin. ou de soutien	Cadre	Pourcent.	Total par réponse
Message téléphonique (voix)	268	76	44	300	49	18,0 %	737
Message texte (SMS)	897	223	50	163	43	33,5 %	1 376
Courriel	710	472	167	227	59	39,8 %	1 635
Site Web de l'université	45	10	5	26	2	2,1 %	88
Réseaux sociaux (Facebook, Twitter, etc.)	21	6	1	5	0	0,8 %	33
Radio	14	3	6	69	4	2,3 %	96
Télévision	15	9	1	66	3	2,3 %	94
Aucun, je préfère ne pas être contacté.	5	3	1	8	2	0,5 %	19
Autre (merci de préciser ci-dessous)	9	2	4	9	2	0,6 %	26
Total par statut	1 984	804	279	873	164		4 104
Question passée							252

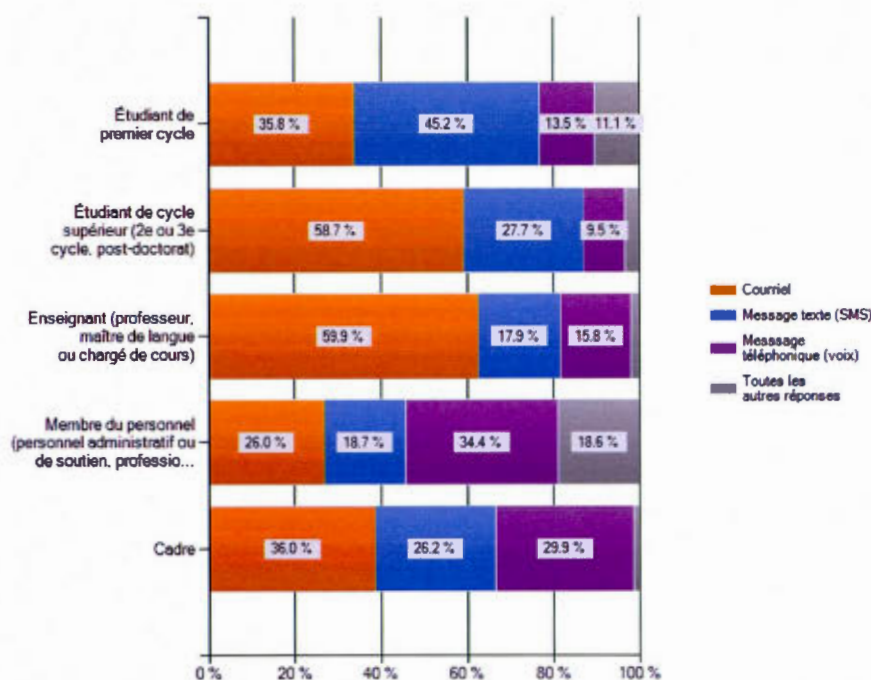


Figure 5.28 Moyen d'alerte le plus souhaitable hors de l'université, par statut (UdeM).

Les étudiants des cycles supérieurs et les enseignants optent plutôt pour le courriel comme premier choix, soit 58,7 % (472) des étudiants de cycles supérieurs et 59,9 % (167) des enseignants. Le message texte (SMS) étant leur second choix, soit 27,7 % (223) pour les étudiants de cycles supérieurs et 17,9 % (50) pour les enseignants. Comme pour les étudiants de premier cycle, le troisième choix va au message téléphonique, pour 9,5 % (76) des étudiants de cycles supérieurs et 15,8 % (44) des enseignants.

Les membre du personnel sont les seuls à opter pour le message téléphonique comme choix le plus fréquent, avec 34,4 % (300) des répondants. Le second choix le plus populaire pour ce statut est le courriel, avec 26,0 % (227) des répondants. Le troisième choix le plus populaire est le message texte (SMS), pour 18,7 % (163) des répondants.

Finalement les cadres optent en majorité pour le courriel, avec 36,0 % (59) des répondants, le message téléphonique vient en second, avec 29,9 % (49) des répondants et le message texte (SMS) en troisième, pour 26,2 % (43) d'entre eux.

5.3.14 Moyen d'alerte le plus souhaitable hors de l'université, en fonction de la possession d'un téléphone portable

Autre croisement appliqué aux données recueillies à l'Université de Montréal, nous avons opté pour reprendre les données touchant le type d'alerte considéré comme souhaitable en étant hors de l'université, pour les croiser cette fois en fonction du fait que les répondants possédaient ou non un téléphone portable, tenant compte du type de téléphone.

Question 31 : Lorsque vous n'êtes pas à l'université, quel serait le moyen que vous considérez comme le plus souhaitable pour que votre université puisse vous faire parvenir un message d'alerte ? (choisir un seul moyen)

Ce croisement est présenté dans le tableau 5.30 et il est illustré par la figure 5.29. Il permet d'évaluer l'existence ou non d'un lien entre l'accès à certains modes de transmission d'informations et les attentes des répondants face à l'utilisation de ces modes de transmission pour la réception d'alertes.

Un constat s'impose au départ en examinant les résultats de ce croisement, soit le fait que le message texte (SMS) est le premier choix pour tous les cas d'individus possédant un téléphone portable, le second choix étant le courriel et le troisième choix étant le message téléphonique vocal. Il faut préciser que l'écart entre ce premier choix et le second choix est très mince pour ce qui est des possesseurs de téléphones réguliers, alors qu'il est marqué pour les possesseurs de téléphones intelligents de même que pour ceux qui comptent le devenir dans un avenir rapproché.

Chez les possesseurs de téléphones intelligents, plus de la moitié optent pour le message texte, soit 55,3 % (586), suivi du courriel choisi par 30,2 % (320) des répondants et du message téléphonique vocal par 10,1 % (107) des répondants. Phénomène intéressant, les possesseurs de téléphones réguliers qui disent prévoir se doter d'un modèle intelligent dans les deux mois suivants adoptent une position très proche de celle des détenteurs de téléphones intelligents, avec 48,9 % (69) qui optent pour le message texte, 33,3 % (47) pour le courriel et 12,1 % (17) pour le message téléphonique vocal.

Tableau 5.30

Moyen d'alerte le plus souhaitable hors de l'université, en fonction de la possession d'un téléphone portable (UdeM)

Moyen d'alerte le plus souhaitable hors de l'université, en fonction de la possession d'un téléphone portable	Oui, un modèle régulier (avec clavier numérique)	Oui, un modèle « intelligent » (ex. : iPhone, Blackberry, Android, etc.)	Oui, un modèle régulier, mais je prévois me doter d'un modèle « intelligent » d'ici un ou deux mois	Non	Pourcent.	Total par moyen d'alerte
Message téléphonique (voix)	338	107	17	279	18,0 %	741
Message texte (SMS)	731	586	69	5	33,8 %	1 391
Courriel	710	320	47	554	39,7 %	1 631
Site Web de l'université	47	14	1	23	2,1 %	85
Réseaux sociaux (Facebook, Twitter, etc.)	12	10	2	7	0,8 %	31
Radio	44	4	2	49	2,4 %	99
Télévision	36	8	2	42	2,1 %	88
Autre (merci de préciser ci-dessous)	11	5	0	10	0,6 %	26
Aucun, je préfère ne pas être contacté.	10	5	1	3	0,5 %	19
Total par réponse	1 939	1 059	141	972		4 111
Question passée						235

Bien que les possesseurs de téléphones réguliers soient plus nombreux à opter pour le message texte, avec 37,7 % (731) des répondants, ce choix est suivi de près par le courriel, pour 36,6 % (710) des répondants. En troisième position, le message téléphonique vocal est choisi par 17,4 % (338) des répondants.

De manière prévisible, les répondants ne possédant pas de téléphone portable n'optent pas pour le message texte, bien que ce choix ait été mentionné par 0,5 % (5) des répondants de ce groupe. Le choix privilégié par ce groupe est le courriel, pour 57,0 % (554) des répondants, suivi par le message téléphonique vocal, pour 28,7 % (279) des répondants.

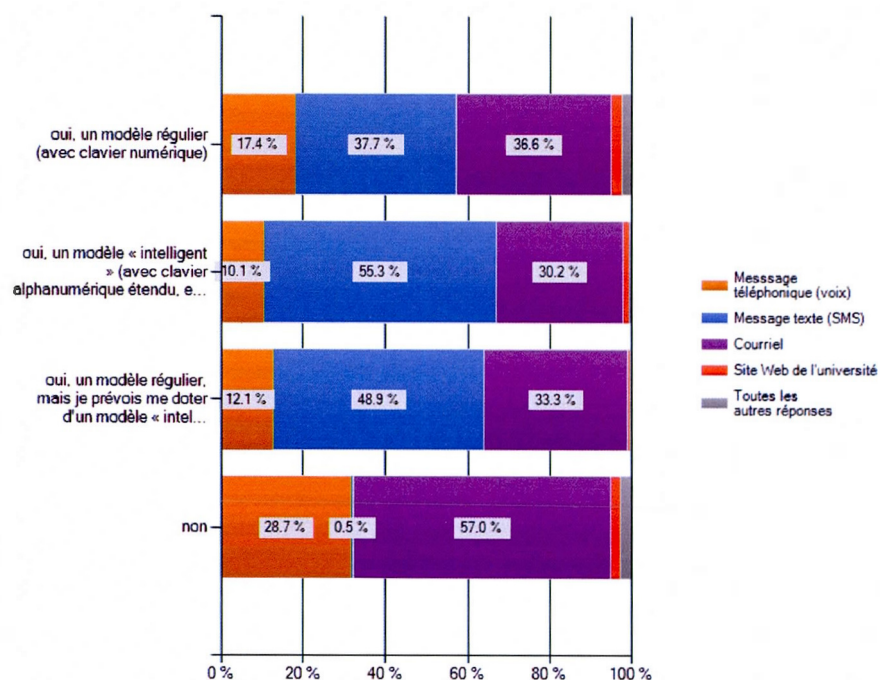


Figure 5.29 Moyen d'alerte le plus souhaitable hors de l'université, en fonction de la possession d'un téléphone portable (UdeM).

5.3.15 Utilisation des réseaux sociaux numériques parmi les moyens d'alerte, en fonction de la possession d'un téléphone portable

Finalement, nous avons choisi d'utiliser le croisement tenant compte de la possession d'un téléphone portable pour évaluer son lien éventuel avec la position prise touchant l'utilisation des réseaux sociaux numériques dans une stratégie d'alerte, soit la question 32 :

Questions 32 : Selon vous, l'Université de Montréal devrait-elle envisager l'utilisation des réseaux sociaux tels que Facebook, MySpace ou Twitter parmi les moyens de communication faisant partie d'une stratégie d'alerte à canaux multiples, au même titre que le téléphone et les courriels ?

Ce croisement est présenté dans le tableau 5.31 et il est illustré par la figure 5.30. L'élément pouvant être considéré comme surprenant dans les réponses à cette question est le fait que les tenants du « oui » soient aussi nombreux, soit 50,2 % (2 041), alors que les questions précédentes où un choix était à faire parmi une série de moyens d'alerte, incluant les réseaux sociaux, ne comptaient que très peu d'appui pour cette voie. Il faut noter que pour ces questions, il s'agissait de définir un moyen d'alerte privilégié comme premier choix. La question 32 fait plutôt mention d'une « stratégie d'alerte à canaux multiples, au même titre que le téléphone et les courriels », le réseau social devenant l'un des moyens. Les répondants ont ainsi fait une nette distinction entre le fait d'utiliser les réseaux sociaux numériques comme principal moyen d'alerte et les intégrer à une série de moyens.

Tableau 5.31
Utilisation des réseaux sociaux numériques parmi les moyens d'alerte, en fonction de la possession d'un téléphone portable (UdeM)

Utilisation des réseaux sociaux numériques parmi les moyens d'alerte, en fonction de la possession d'un téléphone portable	Oui, un modèle régulier (avec clavier numérique)	Oui, un modèle « intelligent » (ex. : iPhone, Blackberry, Android, etc.)	Oui, un modèle régulier, mais je prévois me doter d'un modèle « intelligent » d'ici un ou deux mois	Non	Pourcent.	Total par moyen d'alerte
Oui	931	573	98	439	50,2 %	2 041
Non	987	475	43	518	49,8 %	2 023
Total par réponse	1 918	1 048	141	957		4 064
Question passée						282

Cette distinction ressort dans les nombreux commentaires laissés en réponse à l'invitation suivante, comme troisième option de réponse à la question : « Merci de nous faire part de vos commentaires à ce sujet dans la case qui suit ». Cette invitation a suscité 906 commentaires, venant ainsi de 22,3 % des 4 064 répondants. Parmi les commentaires reçus, plusieurs présentent de mises en garde devant le fait que ces réseaux sociaux ne rejoignent qu'une partie de la population. D'autres font état de leur grande efficacité pour partager rapidement et efficacement des informations à un large groupe. Certains soulèvent des questions éthiques ou pratiques, mettant en cause la crédibilité des messages véhiculés sur de tels canaux, ou encore leur côté « personnel ». Finalement, certains soulignent le fait qu'il faille aller volontairement et systématiquement chercher l'information sur de tels sites, alors que les alertes devraient arriver sans être sollicitées.

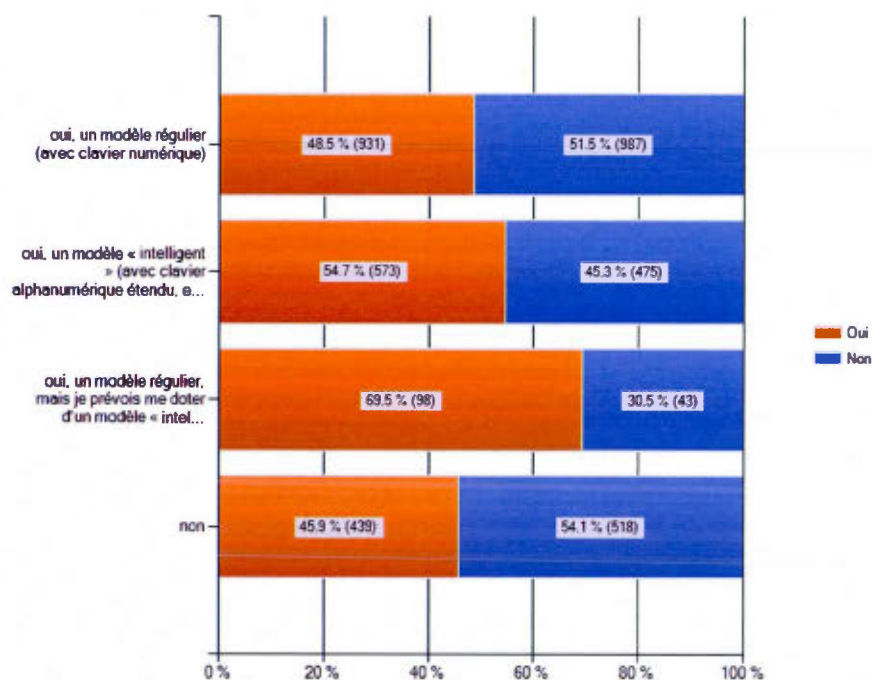


Figure 5.30 Utilisation des réseaux sociaux numériques parmi les moyens d'alerte, en fonction de la possession d'un téléphone portable (UdeM).

Une tendance se dessine ici, distinguant du côté du « oui » les possesseurs de téléphones intelligents et ceux qui comptent s'en procurer, et du côté du « non » les répondants ne possédant pas de téléphone portable. Les possesseurs de téléphones intelligents penchent pour le « oui » à 54,7 % (573). Les possesseurs de téléphones réguliers qui comptent se procurer un téléphone intelligent dans un court délai optent de leur côté à 69,5 % (98) pour le « oui ». À l'inverse, les répondants ne possédant pas de téléphone portable penchent pour le « non » à 54,1 % (518).

Les possesseurs de téléphones portables réguliers sont partagés de manière presque égale entre le oui et le non pour ce qui touche l'usage des réseaux sociaux numériques parmi les moyens d'alerte utilisés, soit 48,5 % (931) pour le « oui » et 51,5 % (987) pour le « non ».

CHAPITRE VI

ANALYSE DES RÉSULTATS

6.1 Similitudes et différences entre universités

Les questionnaires diffusés à l'Université du Québec à Montréal en novembre 2009 et à l'Université Laval en février 2010 l'ont été avec un écart dans le temps relativement court, soit de trois mois. Nous pouvons ainsi comparer ces données sans que n'intervienne une distorsion potentielle venant des progrès de la technologie. Il en va autrement avec les données recueillies à l'Université de Montréal, dont les questionnaires ont été recueillis en mars 2011. L'année écoulée a ici son importance en terme d'avancées des technologies de communication et de leurs usages, comme en témoignent les rapports du CEFRIO (2011a, 2011b, 2011c). Autre élément distinctif, le pourcentage de répondants provenant des membres du personnel et des cadres est nettement plus élevé à l'Université Laval (29,34 %), qu'à l'Université du Québec à Montréal (20,10 %). L'Université de Montréal (25,92 %) se situe entre les deux. Nous garderons ces réserves à l'esprit dans notre analyse des résultats.

6.1.1 Accessibilité aux moyens de communication

En comparant l'accessibilité aux moyens de communication entre l'UQAM et l'Université Laval (tableaux et figures 5.4 et 5.5), on constate que les trois moyens de communication les plus accessibles arrivent en ordre inverse. Le téléphone portable régulier (38,6 %) est jugé le plus accessible à l'UQAM, suivi du téléphone fixe (20,8 %) et de l'ordinateur fixe (17,5 %). À Laval, la première place est occupée par l'ordinateur fixe avec lien internet (27,7 %), suivi du

téléphone fixe (22,0 %) et finalement en troisième lieu du téléphone portable régulier (21,1 %). Comme nous le verrons plus loin avec les croisements par statut, cette différence vient en bonne partie de la forte représentation, parmi les répondants à Laval, des membres du personnel administratif et de soutien.

Pour l'Université de Montréal (tableau et figure 5.6), le téléphone portable régulier occupe la première place (28,7 %), suivi du téléphone fixe (20,1 %) et, marquant une différence importante avec les deux premières universités, le téléphone portable intelligent arrive en troisième (18,7 %), devançant même le téléphone fixe (15,4 %).

La place occupée par le téléphone intelligent comme moyen de communication le plus accessible serait ainsi en forte progression. Entre les données recueillies à l'UQAM à la fin de 2010 (9,1 %) et celles recueillies à l'Université de Montréal au début de 2011 (18,7 %) la place des téléphones portables intelligents aurait progressé de 9,6 %. Cette progression est comparable aux données recueillies par le CEFRIQ (2011b, p. 5). Leur étude fait état d'une croissance de 8,5 points de pourcentage entre 2010 et 2011 pour le téléphone intelligent, à partir de données recueillies en octobre 2011 auprès d'adultes québécois.

6.1.2 Sources d'information privilégiées en situation d'urgence

Les répondants de l'Université du Québec à Montréal et de l'Université de Montréal présentent de grandes similitudes au chapitre des sources d'information privilégiées en situation d'urgence. Dans les deux cas le site internet de l'institution est le premier choix, suivi du courriel, puis du téléphone au service de prévention et de sécurité (tableaux et figures 5.7 et 5.9). Les répondants de l'Université Laval font ici bande à part, optant pour le courriel comme premier choix et pour le site internet comme second choix (tableau et figure 5.8).

Cette très grande importance exprimée par les membres de la collectivité pour le site internet de l'institution comme source privilégiée d'information en situation d'urgence a été considérée comme quelque peu étonnante par les responsables des communications et ceux de la prévention et de la sécurité qui ont contribué à cette recherche. Les sites internet sont encore souvent considérés comme des vitrines, des lieux de promotion ou de référence

pour diffuser une information plutôt statique, bien que l'on tende à les dynamiser de plus en plus. Ils sont peu perçus comme des outils de communication active et surtout rapide par les intervenants des organisations. Or du point de vue de l'utilisateur, du citoyen ou du client, on constate ici que la référence qu'est ce point de contact officiel avec l'organisation est considéré comme une source d'information crédible vers laquelle on a le réflexe de se tourner. Par contre, il y a lieu de se questionner sur la propension actuelle des sites internet des organisations à jouer ce rôle d'outil de communication en situation d'urgence. Pour que le site internet de l'organisation, ou un site alternatif en veille, réponde efficacement à ce type d'usage, des énergies doivent y être consacrées autant en terme de préparation que de mise à jour réactive. Nous y reviendrons au chapitre suivant.

6.1.3 Moyen d'alerte le plus souhaitable en n'étant pas à l'université

Ici c'est l'unanimité entre les trois universités pour le premier choix, soit le courriel (tableaux et figures 5.10, 5.11 et 5.12). Les différences se présentent pour le deuxième choix. L'UQAM et l'Université de Montréal optent pour le message texte (SMS), mais talonnant de très près le courriel. Les répondants de l'Université Laval placent pour leur part le message texte en troisième position (15,5 %), mais très loin derrière le courriel (42,9 %), lui préférant le message téléphonique vocal (18,4 %).

Ce qui ressort clairement avec cette question, c'est une différence marquée de l'usage du téléphone portable et des messages textes entre l'Université du Québec à Montréal et l'Université de Montréal d'un côté et l'Université Laval de l'autre. Les répondants venant de cette dernière étant, du moins dans le cadre de cette étude, nettement moins enclins à faire usage du téléphone portable et des messages textes.

Plusieurs facteurs peuvent avoir contribué à cet écart. Parmi ceux-ci, on peut soupçonner la plus forte représentation des membres du personnel dans l'échantillon, de même que la représentation un peu plus faible des étudiants de premier cycle. L'examen croisé par statut des données recueillies à l'Université de Montréal nous a montré que les membres du personnel sont moins enclins à faire usage des messages textes, alors que c'est l'opposé pour les étudiants du premier cycle.

6.1.4 Intérêt pour un service d'alerte par téléphone portable

La réponse à cette question est similaire dans les trois universités (tableaux et figures 5.13, 5.14 et 5.15). Elle est surtout frappante en terme de forte inclinaison à souhaiter voir le téléphone cellulaire mis à contribution comme outil d'alerte, en mode vocal ou textuel. Pour les trois institutions, environ 12 % des répondants seraient prêts à payer pour un tel service et un autre 60 % en moyenne opterait pour ce service s'il était gratuit, pour un total de 72 % environ. Il est à noter que ces chiffres incluent les réponses des individus ne possédant pas de téléphones portables.

En combinant les « non » et « Je ne sais pas », ce sont 31,9 % des répondants de l'Université Laval qui n'adhéreraient pas d'emblée à un tel service, comparativement à 26,4 % des répondants de l'UQAM et 22,3 % des répondants de l'Université de Montréal. Ce taux d'adhésion est exceptionnel en comparaison avec la réceptivité pour des messages d'autres types, tel les messages administratifs ou communautaires. De manière claire, nous pouvons dire qu'il plaide fortement en faveur d'une intégration des téléphones cellulaires dans toute stratégie d'alertes venant d'une institution d'enseignement.

6.2 Nomades et sédentaires sur un même campus

Nous prendrons appui sur les données recueillies à l'Université de Montréal pour une analyse plus fine de certains résultats, compte tenu de la plus grande proximité dans le temps des données recueillies et du taux de participation exceptionnellement élevé dans cette institution en comparaison avec les deux autres. Comme nous l'avons exposé précédemment, les deux phénomènes en question ont une influence déterminante et positive sur la représentativité des résultats. La proximité dans le temps, notamment, est déterminante pour ce qui touche les nouvelles technologies de communication.

Le croisement de ces données par statut nous a permis de faire un portrait de réalités diverses vécues par trois groupes d'individus, soit les étudiants de tous les cycles, les enseignants et le personnel de l'université, incluant les cadres. Il est à noter que cette distinction en trois groupes avait été retenue par le CEMRG (Gow *et al*, 2008b) dans son analyse des résultats en provenance de trois universités canadiennes. Nous nous sommes permis d'appliquer un qualificatif à chacun de ces trois groupes pour aider à mieux les caractériser en terme de comportement et de besoin de communication : sédentaires, nomades et hybrides.

6.2.1 Personnel et cadres : les sédentaires

À la lumière des réponses données aux questions portant sur le type d'occupation des lieux universitaires fournies par les membres du personnel et des cadres, nous avons choisi de les considérer comme faisant partie d'un sous-groupe de la collectivité que nous appellerons les « sédentaires ». Leur caractéristique la plus marquante est leur présence à « plein temps » sur le campus (tableau et figure 5.18), soit plus de 31 heures par semaine. En groupant les réponses indiquant « de 31 à 40 heures », « de 41 à 50 heures » et « plus de 50 heures » de présence par semaine sur le campus, on compte 90,1 % des membres du personnel et 97,8 % des cadres. Ces derniers sont nettement ceux qui passent le plus de temps sur le campus, puisque 54,8 % des cadres sont présents durant 41 heures par semaine ou plus, ce qui est le cas pour 17,2 % des membres du personnel.

Ce type d'occupation des lieux et les fonctions exercées ont un lien avec les moyens de communication qui sont à la disposition de ces sédentaires (tableau et figure 5.19). La majorité considère que le moyen de communication auquel ils ont le plus souvent accès à l'université est un moyen de communication fixe, soit le téléphone fixe ou l'ordinateur fixe avec lien internet. Il faut rappeler que ces deux moyens de communication sont fournis par l'institution dans le cadre du lien d'emploi, avec en général l'usage d'un espace de travail dédié.

Un pourcentage égal des membres du personnel et des cadres, soit environ 39 %, considère le téléphone fixe comme leur moyen de communication le plus accessible. L'ordinateur fixe est par contre plus souvent mentionné chez les membres du personnel, soit par 48,6 % d'entre eux, alors que 37,2 % des cadres considèrent ce moyen de communication comme le plus accessible. Cet écart entre les deux sous-groupes pour ce qui est de l'ordinateur fixe vient en bonne partie du fait que les cadres, bien que de manière quelque peu marginale, sont plus nombreux à mentionner un équipement mobile comme moyen de communication le plus accessible, soit le téléphone portable intelligent (12,8 %), le téléphone portable régulier (5,0 %) ou encore l'ordinateur portable avec Wifi (5,6 %).

D'autre part, en s'intéressant spécifiquement à la possession ou non d'un téléphone portable (tableau et figure 5.20), un choix généralement fait sur une base personnelle, on constate qu'il existe une différence marquée entre les cadres et les membres du personnel administratif ou de soutien. En fait, chacun des deux sous-groupes se situe aux antipodes parmi les répondants de l'ensemble de l'université. Les cadres sont ceux qui présentent le taux le plus élevé de possession d'un téléphone portable intelligent (37,8 %), alors que les membres du personnel sont ceux qui présentent le taux le plus élevé d'individus ne possédant aucun téléphone portable (40,5 %).

Ces résultats sont à mettre en rapport avec les données touchant l'ensemble de la population québécoise. Selon le CEFRIO (2011b), « Les adultes québécois dont le revenu familial annuel est supérieur à 100 000 \$ sont 2 fois plus susceptibles de posséder un téléphone intelligent comparativement à l'ensemble des adultes québécois ». Compte tenu du fait que le revenu des cadres est nettement plus élevé que celui du personnel administratif ou de soutien, sans chiffrer ici cette différence, on peut émettre l'hypothèse

que cet écart dans la possession d'un téléphone portable intelligent est plutôt liée au revenu qu'au statut dans l'université.

Pour ce qui est de l'usage du téléphone portable pour des messages textes (tableau et figure 5.22), ces deux sous-groupes ont cependant un comportement similaire, avec 52,3 % des membres du personnel et 55,2 % des cadres affirmant envoyer et recevoir des messages textes. Par contre, 42,3 % des membres du personnel et 35,9 % des cadres disent ne jamais le faire à l'université (tableau et figure 5.23). Comme nous le verrons plus loin, cette utilisation des messages textes et des téléphones portables dans l'ensemble constitue un trait caractéristique qui distingue ces sédentaires des nomades. L'âge ayant son importance en la matière, il faut noter ici que selon les études du CEFRIO (*ibid.*) 59,3 % du personnel administratif ou de soutien a plus de 40 ans, ce qui est le cas pour 78,2 % des cadres.

Dans l'éventualité d'une situation d'urgence à l'université, les membres du personnel et les cadres se tournent résolument vers le courriel pour obtenir des informations sur la situation (tableau 5.27a et 5.27b, figure 5.27). Encore une fois, ce choix est caractéristique des sédentaires.

Parmi les différents types d'urgence (tableaux 5.28a à 5.28h), les sédentaires optent de manière majoritaire pour le courriel comme voie d'alerte dans les cas suivants : alerte météo (42,7 %), alerte sanitaire (51,4 %), fermeture de pavillon (51,4 %) et arrêt de service (65,6 %). Ils optent pour les « sirènes ou haut-parleurs » par une courte majorité, avec le courriel en second choix dans les cas suivants : déversement de produits toxiques (32,7 % pour les sirènes et haut-parleurs, 23,5 % pour les courriels) et colis suspect (27,1 % pour les sirènes et haut-parleurs, 24,1 % pour les courriels). Ils optent résolument pour les sirènes ou haut parleurs en cas d'incendie (69,6 %). Par contre, dans une situation d'agression armée sur le campus, le premier choix va à l'affichage direct sur les écrans des postes de travail (29,5 %), suivi des sirènes ou haut parleurs (25,8 %) et du courriel en troisième choix (16,6 %). De manière claire, l'option d'affichage direct sur les postes de travail est considérée surtout par les membres du personnel et les cadres.

Hors de l'université ces sédentaires optent dans l'ensemble pour des alertes par message téléphonique (33,7 %) en premier lieu, par courriel comme second choix (27,6 %) et par

message texte comme troisième choix (19,9 %) (tableau 5.29 et figure 5.28). Il faut noter ici que cet ordre est surtout influencé par les choix du personnel administratif et de soutien (873 répondants). Les cadres, moins nombreux avec 164 répondants, sont partagés de manière très similaire entre ces trois choix, avec un penchant pour le courriel (36,0 %) devant le message téléphonique (29,9 %).

6.2.2 Étudiants : les nomades

Nous avons choisi de caractériser les étudiants comme « nomades », d'abord pour leur plus faible présence sur le campus universitaire (tableau et figure 5.18). La plus grande part des étudiants de premier cycle (41,5 %) y passe entre 11 et 20 heures par semaine. En incluant ceux qui affirment être présents entre 21 et 30 heures par semaine (24,3 %), ce sont les deux tiers des étudiants de premier cycle (65,8 %) qui sont présents entre 11 et 30 heures par semaine. Les étudiants des cycles supérieurs ont une présence encore plus faible sur le campus, près des deux tiers d'entre eux (64,1 %) y sont durant 20 heures ou moins par semaine, incluant 22,1 % qui sont présents 5 heures ou moins. Il faut cependant rappeler ici que bien que les étudiants soient présents moins longtemps sur le campus sur une base individuelle, leur nombre en fait malgré tout la population la plus importante en terme d'occupation des lieux, puisqu'ils constituent 85 % de la population totale du campus.

Cette présence sur le campus universitaire plus morcelée dans le temps a également une influence sur les moyens de communication accessibles (tableau et figure 5.19). Sans espace de travail alloué, du moins pour la plupart des étudiants, ceux-ci n'ont pas accès aux équipements fixes comme le téléphone ou l'ordinateur, les moyens les plus accessibles pour les sédentaires. Le moyen de communication le plus accessible pour ces nomades est le téléphone portable (régulier ou intelligent), soit pour 70,4 % des étudiants de premier cycle et pour 52,0 % des étudiants aux études avancées. Après le téléphone portable, le moyen de communication le plus accessible pour les étudiants est l'ordinateur portable avec Wifi, soit pour 16,3 % des étudiants de premier cycle et pour 19,7 % des étudiants des cycles supérieurs. Notons que ce moyen de communication est pratiquement absent des mentions des sédentaires pour cette question.

La possession d'un téléphone portable est ainsi chose commune chez les étudiants, soit pour 83,7 % des étudiants de premier cycle et pour 71,8 % des étudiants de cycle supérieur (tableau et figure 5.20). Il faut noter que 86,2 % des étudiants de premier cycle a moins de 30 ans, ce qui est le cas pour 72,3 % des étudiants des cycles supérieurs. Nous référant ici aussi aux données du CEFRIO (*ibid.*), ces taux pour la possession d'un téléphone portable sont similaires à ceux constatés pour l'ensemble des québécois pour ces groupes d'âge. Notons que 29,8 % des étudiants de premier cycle possèdent un téléphone portable intelligent, ce qui est le cas pour 21,8 % des étudiants de cycle supérieur. Ces taux sont par contre plus faibles que ceux relevés par le CEFRIO¹ dans son étude de 2011, qui fait état d'un taux de possession d'un téléphone intelligent de 46,6 % chez les 18-24 ans et de 32,4 % chez les 25-34 ans (*ibid.*, p. 12).

Les étudiants de premier cycle sont les plus nombreux à garder leur téléphone en marche en tout temps, soit 76,0 % (tableau et figure 5.21). Ils sont également ceux qui sont les moins nombreux à le garder fermé la plupart du temps, soit 6,6 %, suivis des étudiants de cycle supérieur à 9,5 %. En comparaison, 20 % des cadres, 29 % des membres du personnel administratif ou de soutien et 28,4 % des enseignants gardent leur téléphone portable fermé la plupart du temps sur le campus.

Parmi les répondants au questionnaire, on peut qualifier les nomades de champions du message texte (tableau et figure 5.22). Les étudiants de premier cycle reçoivent et envoient pour la plupart (91 %) des messages textes et ils sont 35,5 % à le faire « très fréquemment » (tableau et figure 5.23). Les étudiants de cycle supérieur les suivent, avec 83,7 % à recevoir et envoyer des messages textes, dont 18,6 % à le faire très fréquemment. En comparaison, les répondants des trois autres statuts sont entre 52 % et 55 % à faire usage de cette fonction.

En situation d'urgence à l'université, les étudiants ont le réflexe de se tourner vers le site internet de l'institution en premier lieu pour obtenir des informations sur la situation (tableau 5.27a et 7.27b, figure 5.25). Le second choix est le courriel, suivi du téléphone à la Direction de la prévention et de la sécurité.

¹ Nos données ayant été récoltées en mars 2011 et celles du CEFRIO en octobre 2011, soit sept mois plus tard, cette différence peut s'expliquer en partie par la progression rapide des téléphones portables intelligents entre 2010 et 2011 relevée par le CEFRIO, qui est de 8,5 points de pourcentage.

Devant les différents types d'urgence (tableaux 5.28a à 5.28h), les étudiants de premier cycle optent de manière majoritaire pour les messages textes comme voie d'alerte dans les cas suivants : alerte météo (36,8 %), alerte sanitaire (28,3 %), fermeture de pavillon (41,3 %) et arrêt de service (33,2 %). Rappelons que pour les sédentaires, le courriel était distinctement le premier choix en importance, exactement pour les mêmes situations d'urgence. Les étudiants de cycle supérieur optent dans ces trois cas pour les courriels, comme les sédentaires, mais contrairement à ces derniers il optent de manière serrée pour les messages textes en deuxième choix.

Pour l'ensemble des étudiants, les « sirènes ou haut-parleurs » constituent le premier choix, avec le message texte en second choix dans les cas suivants : déversement de produits toxiques (49,5 % pour les sirènes et haut-parleurs, 23,8 % pour les messages textes), et colis suspect (43,8 % pour les sirènes et haut-parleurs, 27,8 % pour les messages textes). Rappelons que dans ces mêmes cas, le courriel était le second choix pour les sédentaires au lieu du message texte.

Les étudiants optent très majoritairement, comme c'est cas pour tous les statuts, pour les sirènes ou haut parleurs en cas d'incendie (73,9 %). Par contre, 16,6 % de ces nomades souhaitent plutôt un message texte dans cette situation, ce qui est exceptionnel car aucune option alternative ne ressort clairement pour les autres statuts.

Dans une situation d'agression armée sur le campus, alors que les sédentaires optaient en majorité pour l'affichage direct sur les écrans des postes de travail, suivi des sirènes ou haut parleurs, près de la moitié des étudiants choisissent les sirènes ou haut-parleurs (47,5 %), mais près du tiers des étudiants font plutôt le choix du message texte (29,7 %).

De manière générale, comme on vient de le constater, là où les sédentaires optent pour le courriel comme voie d'alerte sur le campus, les nomades lui préfèrent généralement le message texte. Les sirènes ou haut-parleurs, par contre, demeurent privilégiés par tous dans les situations d'urgence imminente et de danger potentiellement élevé.

Hors du campus universitaire, une faible majorité des nomades optent pour les courriels comme voie d'alerte privilégiée (42,4 %), mais le choix du message texte arrive très près derrière (40,2 %), avec le messages téléphonique par voix comme troisième choix, loin

derrière (12,3 %) (tableau 5.29 et figure 5.28). Rappelons que pour les sédentaires, les mêmes trois choix arrivaient dans un ordre différent. Le message téléphonique était clairement le choix le plus populaire (33,7 %), suivi du courriel comme second choix (27,6 %) et du message texte comme troisième choix (19,9 %).

6.2.3 Enseignants : les hybrides

Les 298 réponses reçues des enseignants représentent un taux de réponse de 5,10 % des 5 845 destinataires. Il s'agit du plus faible taux de réponse parmi les cinq statuts ciblés. Il est délicat dans une telle situation de se lancer dans une interprétation détaillée des résultats, de la même manière que pour les autres groupes. Il est vrai que les cadres étaient moins nombreux en nombre absolu, avec 181 réponses, mais celles-ci couvraient 47,38 % des répondants potentiels, assurant une validité élevée aux résultats. Nous procéderons donc de manière quelque peu différente pour les enseignants, en tentant de les situer en comparaison des deux profils précédemment dépeints.

Premier élément distinctif, le groupe d'âge auquel appartiennent le plus grand nombre d'enseignants est celui des 56 ans ou plus (27,5 %) (tableau et figure 5.17). En fait près de la moitié des enseignants (48,0 %) ont plus de 50 ans. Ils sont ainsi sur ce point très loin des étudiants, dont la moitié (51,3 %) a entre 21 et 25 ans. En matière d'âge, les cadres sont les plus près derrière, une proportion similaire (47,5 %) ayant entre 46 et 55 ans.

Le statut d'enseignant est par ailleurs le seul qui compte une majorité d'hommes, soit 52,7 % (tableau et figure 5.16). Le statut qui arrive au second rang en terme du pourcentage d'hommes est celui des cadres, avec 41,7 %, le pourcentage global d'hommes étant de 28,9 %. Donc on constate ici également un élément distinctif.

Pour ce qui est du temps passé à l'université (tableau et figure 5.18), les réponses des enseignants sont parsemées entre les diverses options. À une extrémité 19,9 % sont présents 5 heures ou moins, et à l'autre un pourcentage similaire (20,5 %) déclare être présent entre 42 et 50 heures. Sur ce point, tenant compte de la dispersion des réponses, les enseignants se rapprochent plus des étudiants nomades que du personnel sédentaire.

Au plan du moyen de communication le plus accessible (tableau et figure 5.19), le rapprochement va plutôt du côté du personnel et des cadres, avec l'ordinateur fixe comme moyen le plus souvent évoqué (25,9 %) suivi du téléphone fixe (19,9 %). Ces pourcentages sont cependant nettement plus faibles que pour les sédentaires, les réponses étant également ici très réparties. Les moyens de communication privilégiés par les nomades suivent, soit l'ordinateur portable avec Wifi (16,8 %), le téléphone portable régulier (15,8 %) et le téléphone portable intelligent (14,5 %). Difficile ici de trancher clairement pour un côté ou l'autre des deux autres profils typiques.

Comme 73,7 % des enseignants déclarent être en possession d'un téléphone portable (tableau et figure 5.20), ils se situent près des étudiants de cycle supérieur sur ce point (71,8 %) et se distinguent du personnel administratif ou de soutien (59,5 %), demeurant près de la moyenne globale (75,2 %). De tous les statuts, ce sont par contre les enseignants qui sont les moins portés à conserver leur téléphone en marche sur le campus universitaire (tableau et figure 5.21). Seulement 34,4 % affirment le conserver en marche en tout temps, 36,7 % disent le fermer alors qu'ils sont en classe et 28,4 % affirment le garder éteint la plupart du temps.

Sur l'usage ou non des messages textes (tableau et figure 5.22), les enseignants se situent clairement du côté du personnel et des cadres, avec 53,5 % affirmant utiliser cette fonction, soit la moyenne pour les sédentaires. Les nomades se situent plutôt à environ 85 %. Dans la même foulée, pour ce qui est de la fréquence d'utilisation sur le campus universitaire, avec 38,7 % des enseignants affirmant ne jamais en faire usage, ce comportement est similaire à celui des sédentaires, avec 42,3 % des membres du personnel administratif ou de soutien et 35,9 % des cadres ayant offert la même réponse.

Par contre, en situation d'urgence à l'université, les enseignants ont le même réflexe que les étudiants pour obtenir des informations sur la situation (tableau 5.27a et 7.27b, figure 5.26). Ils se tournent vers le site internet de l'institution en premier lieu. Le second choix est le courriel, suivi du téléphone à la Direction de la prévention et de la sécurité. On se souviendra que les sédentaires ont le réflexe de privilégier le courriel comme premier choix.

Pour les divers types d'urgence (tableaux 5.28a à 5.28h), les enseignants optent, à une exception près, pour les mêmes choix que les sédentaires, mais en faisant

systematiquement une place un peu plus importante pour les messages textes. Cette place est cependant à chaque fois nettement moins importante que pour les nomades. Le seul type de situation d'urgence pour lequel les enseignants diffèrent des sédentaires est l'agression armée sur le campus. Dans ce cas les sédentaires optent en majorité pour l'affichage direct sur les écrans des postes de travail (29,5 %), suivi des sirènes ou haut parleurs (25,8 %) et du courriel (16,6 %). Les enseignants optent plutôt pour les sirènes ou haut parleurs comme premier choix (40,4 %) et se répartissent à part presque égale entre trois autres choix, soit le message texte (13,0 %), le message téléphonique (12,3 %) et le courriel (12,3 %). Ils se rapprochent en fait plus des nomades pour ce type de situation, qui optent pour les sirènes ou haut-parleurs à 47,5 %, alors que 29,7 % choisissent plutôt le message texte.

En situation d'alerte alors qu'ils sont à l'extérieur de l'université (tableau 5.29 et figure 5.28), les enseignants se distinguent en étant majoritairement en faveur du courriel (59,9 %), loin devant toute autre option. Rappelons que le choix principal des sédentaires ici est le message téléphonique vocal (33,7 %), suivi de près par le courriel et que celui des nomades est le courriel (42,4 %), suivi de très près par le message texte.

Ainsi les enseignants diffèrent par leur profil et dans leurs choix à la fois des sédentaires et des nomades que nous avons tenté de caractériser précédemment. Ils se situent à tour de rôle plus près de l'un ou l'autre de ces deux pôles, mais sans réellement en créer un troisième que nous ayons pu percevoir distinctement. Une telle distinction pourrait être mise en lumière par une étude visant plus directement les enseignants, mais il faudrait alors sans doute utiliser une autre approche méthodologique, les enseignants étant peu enclins à répondre aux sondages, comme nous l'avons constaté dans les trois universités que nous avons approchées dans le cadre de cette recherche.

CHAPITRE VII

DISCUSSION

Notre étude confirme qu'il existe un lien entre l'accès aux outils de communication et les attentes des individus en matière d'alertes. Par exemple¹, les étudiants de premier cycle, dont la majorité (83,7 %) possèdent des téléphones portables, choisit les messages textes (SMS) comme voie d'alerte à privilégier dans plusieurs situations telles que l'alerte météo, l'alerte sanitaire ou la fermeture de pavillon. Les membres du personnel administratif ou de soutien, qui sont les moins enclins à posséder un téléphone portable mais qui ont en majorité accès à un ordinateur fixe, préfèrent le courriel dans les mêmes situations. Mentionnons ici que parmi les propriétaires de téléphone portable, 91 % des étudiants de premier cycle affirment envoyer et recevoir des messages textes, alors que cette fonction est utilisée par 52 % à 55 % des membres du personnel, des cadres et des enseignants.

Ce lien entre outils de communication et voies d'alertes privilégiées apparaît clairement pour la situation d'agression armée sur le campus. Alors que près de la moitié (48 %) des étudiants opte pour les sirènes ou haut-parleurs et près du tiers (30 %) pour le message texte, les membres du personnel choisissent en premier lieu l'affichage direct sur leur poste de travail (30,6 %) et en second lieu les sirènes ou haut-parleurs (26,3 %).

Fait à remarquer, les membres du personnel qui expriment le choix de l'affichage direct sur leur poste de travail le font en pure spéculation, car ce service n'existe pas. C'était du moins le cas au moment de la diffusion du questionnaire. Il a suffi d'évoquer cette possibilité pour que les membres du personnel en évaluent la pertinence en fonction de leur accès aux outils de communication et expriment ce choix, démontrant un lien entre l'outil et l'attente.

¹ Les données statistiques présentées dans ce chapitre sont tirées du volet réalisé à l'Université de Montréal, à moins de mention contraire.

Autre lien entre outils et attentes, nous avons cherché à connaître les différences de perception en fonction de la possession ou non d'un téléphone portable. D'abord pour ce qui touche le type de moyen d'alerte souhaitable en n'étant pas sur le campus, outre le fait que les non possesseurs de téléphone portable aient exclu le message texte, ce qui tombe sous le sens, nous avons constaté que les possesseurs de téléphones intelligents avaient une plus forte propension à souhaiter un message texte (55,3 %), que les possesseurs de téléphones réguliers (37,7 %). On peut ici émettre l'hypothèse que l'utilisation des messages textes est facilitée par les téléphones intelligents.

L'idée d'inclure les réseaux sociaux numériques tels que Facebook, MySpace ou Twitter aux moyens de communication faisant partie d'une « stratégie d'alertes à canaux multiples, au même titre que le téléphone et les courriels » a également été testée en fonction de la possession ou non d'un téléphone portable. Les possesseurs de téléphones intelligents disent « oui » à 54,7 %, les possesseurs de téléphones portables réguliers disent « oui » à 48,5 %, et finalement 45,9 % des non possesseurs de téléphones portables sont d'accord avec cette idée. Encore ici, on constate un lien entre le choix d'une option d'alerte et la disposition d'un outil de communication pour lequel cette option d'alerte est adaptée.

L'étude démontre également la pertinence du maintien d'une variété de moyens d'alerte, à utiliser de manière sélective ou combinée selon le type de situation d'urgence. Les sirènes ou haut-parleurs demeurent privilégiées par une majorité de répondants dans les situations de danger imminent aux conséquences potentiellement graves, tel l'incendie, le déversement de produits toxiques, le colis suspect ou l'agression armée. Les deux autres voies d'alerte les plus souvent mentionnées pour les situations d'urgence sur le campus sont le courriel et le message texte. Le courriel est plus favorisé par le personnel, les cadres et les enseignants, alors que les étudiants ont plutôt tendance à favoriser les messages textes.

Pour les messages d'alerte alors que les individus sont à l'extérieur du campus, le courriel est le choix de 39,8 % de l'ensemble des répondants, suivi de près par le message texte pour 33,5 % des répondants. Le troisième choix global, le message téléphonique vocal, a

cependant la préférence pour 34,4 % des membres du personnel administratif ou de soutien qui en font leur premier choix.

Nous nous sommes également intéressé à la source d'information vers laquelle se tourneraient les individus en situation d'urgence pour obtenir des informations ou simplement pour confirmer la situation. La plupart des étudiants et des enseignants se tourneraient vers le site internet de l'institution en premier lieu, le courriel et le téléphone à la direction de la prévention et de la sécurité venant comme second et troisième choix. Le personnel et les cadres iraient plutôt vers leur boîte de réception des courriels comme premier choix, et iraient ensuite successivement vers le site internet de l'institution et le service de prévention et de sécurité. Cette très grande importance du site internet de l'institution comme lieu de convergence des recherches d'information en situation d'urgence plaide en faveur d'un investissement d'énergies et de moyens pour répondre adéquatement à cet usage. Il serait intéressant, parmi les suites possibles à cette recherche, de vérifier l'état de préparation des organisations en ce domaine, autant pour ce qui touche la réactivité à mettre à jour le site internet ou à activer un site alternatif, de même que pour l'envoi de courriels ou les suivis par appels téléphoniques.

Dans une perspective d'ensemble, pour le milieu de vie hétéroclite que constitue un campus universitaire, notre recherche nous porte à identifier deux types de comportements et de besoins en matière d'alertes, pour lesquels des approches distinctes ou complémentaires devraient selon nous être prévues. À partir des statuts des individus et de leurs caractéristiques en terme d'occupation des lieux et d'accès aux moyens de communication, nous avons identifié deux pôles, deux portraits type, que nous avons qualifiés de sédentaires et de nomades.

Les sédentaires sont sur les lieux à « temps plein », généralement durant les heures habituelles de travail, disposant d'un espace de travail dédié et de moyens de communication fixes, soit un téléphone et un ordinateur. Les nomades sont sur les lieux à temps partiel, par périodes irrégulières, sans disposer de lieu de travail dédié et disposent d'outils de communication mobiles, tel que le téléphone portable ou l'ordinateur portable avec Wifi. On l'aura deviné, les sédentaires typiques sont les membres du personnel et les cadres, alors que les nomades sont typiquement les étudiants, au premier cycle et aux

cycles supérieurs. Les enseignants, selon les informations que nous avons pu recueillir, seraient entre ces deux pôles, mais de manière non constante, se rapprochant d'un pôle ou de l'autre selon les aspects. Nous les considérons plutôt comme « hybrides », empruntant sous plusieurs angles aux caractéristiques des deux pôles.

À partir de cette distinction entre deux pôles et des caractéristiques que nous avons pu relever dans le cadre de notre étude, nous pouvons résumer ces deux portraits types dans le tableau 6.1 et présenter sommairement les attentes de ces sédentaires et nomades en matière de moyens d'alerte dans le tableau 6.2, selon diverses situations d'urgence. Au terme de cette étude, nous considérons que la conception de systèmes ou de politiques d'alertes sur des campus universitaires devraient prendre en compte les caractéristiques résumées ici, tentant au mieux de répondre à la fois aux attentes des sédentaires et des nomades.

Tableau 6.1
Caractéristiques principales des sédentaires et des nomades (UdeM)

Caractéristique	Sédentaires (personnel, cadres)	Nomades (étudiants, tous les cycles)
Occupation des lieux	Temps plein, de jour, aux heures habituelles de bureau	Temps partiel, par périodes irrégulières
Nombre d'heures de présence par semaine	31 à 50 heures	11 à 30 heures
Groupes d'âge principaux	46-55 ans	20-30 ans
Répartition femmes / hommes	71 % / 29 %	74 % / 26 %
Moyen de communication le plus accessible	Ordinateur fixe / Téléphone fixe	Téléphone portable
Possèdent un téléphone portable (régulier ou intelligent)	62,7 %	80,3 %
Possèdent un téléphone portable intelligent	18,7 %	27,5 %
Téléphone portable en marche en tout temps (% des possesseurs de téléphones portables)	64,6 %	72,4 %
Reçoivent et envoient des messages textes (% des possesseurs de téléphones portables)	52,9 %	89,1 %

Tableau 6.2
Choix des moyens d'alerte en fonction des types de situation d'urgence
pour les sédentaires et des nomades (UdeM)

Situation d'urgence	Sédentaires (personnel, cadres)	Nomades (étudiants, tous les cycles)
Alerte météo	Courriel / Affichage direct au poste de travail	Message texte / Sirènes ou haut-parleurs
Alerte sanitaire	Courriel	Courriel / Message texte
Fermeture de pavillon	Courriel	Message texte / Courriel
Arrêt de service	Courriel	Courriel / Message texte
Déversement de produits toxiques	Sirènes ou haut-parleurs / Courriel	Sirènes ou haut-parleurs / Message texte
Colis suspect	Sirènes ou haut-parleurs / Courriel	Sirènes ou haut-parleurs / Message texte
Incendie	Sirènes ou haut-parleurs	Sirènes ou haut-parleurs
Agression armée	Affichage direct au poste de travail / Sirènes ou haut-parleurs	Sirènes ou haut-parleurs / Message texte
Moyen d'alerte hors du campus	Message téléphonique (voix) / Courriel	Courriel / Message texte
Source d'information privilégiée en situation d'alerte	Courriel / Site internet de l'université	Site internet de l'université / Courriel
S'abonneraient à un service d'alerte via téléphone portable	66,6 %	83,5 %
Jugent souhaitable l'utilisation des réseaux sociaux pour la communication en situation d'urgence	39,8 %	55,7 %

CONCLUSION

Le point de départ de cette recherche était marqué du souvenir d'incidents malheureux, ceux du collège Dawson et de l'Université Virginia Tech. Au moment d'écrire ces lignes, à l'aube du cinquième anniversaire de Virginia Tech, un incident nettement moins malheureux mais très évocateur nous rappelle les motivations qui ont inspiré nos questions de recherche et confirme leur pertinence, qui demeure actuelle : En situation d'urgence, du point de vue des publics exposés, quelles sont les attentes en matière de moyens de communication pour la réception d'alertes ? Pour la diffusion d'alertes, quelle utilité peut-on envisager pour les nouvelles technologies de communication, dont les téléphones portables, les messages textes (SMS), les courriels, les sites Web, les médias et réseaux sociaux numériques ?

Trois élèves ont été arrêtés le 1^{er} mars 2012 à l'école secondaire de Mortagne, à Boucherville (Santerre, 2012). Pas de morts, pas de tireur actif, mais une impressionnante mobilisation de policiers, incluant le groupe d'intervention tactique et les maîtres-chiens qui ont bouclé l'école. Les policiers répondaient à une alerte, un employé croyant avoir vu des élèves entrer dans l'école avec des armes à feu dans un sac à dos. Au terme de quatre heures de confinement, le temps de fouiller les lieux, les étudiants ont pu retourner chez eux. Les trois élèves arrêtés avaient un pistolet à plomb et une arme jouet similaire à un fusil d'assaut militaire. Qu'ont fait les parents et étudiants confinés et leurs parents durant ces quatre heures d'angoisse ?

En début d'intervention, plusieurs parents d'étudiants se sont rapidement massés aux abords de cette grande école. L'imposant déploiement policier les impressionnait et en inquiétait certains. Mais la plupart d'entre eux ont reçu des appels ou messages textes de leurs enfants qui les ont informés et rassurés. (...) À l'opposé, Marie Proulx était sans nouvelle de son fils qui n'a pas de téléphone portable (*ibid.*).

Comme nous avons pu le vérifier dans notre étude, la population qui dispose d'outils de communication de plus en plus sophistiqués cherche à les mettre à contribution en situations d'urgence afin de réduire les effets négatifs de ces situations, dont l'insécurité et l'angoisse, ainsi que pour obtenir les informations utiles à sa sécurité. Près des trois quarts

des 8 047 individus qui ont participé à cette recherche ont affirmé qu'ils s'abonneraient à un service d'alerte en situation d'urgence via leur téléphone portable si leur université leur offrait ce service. Le site internet de l'université et le courriel sont les deux voies qu'ils privilégient pour obtenir de l'information sur une situation d'urgence en cours.

La prolifération d'outils de communication portables et personnels, donnant de plus en plus accès à l'ensemble des ressources informationnelles développées par notre société en réseaux (Castells, 1998), est significative à plus d'un égard. Elle transforme les populations et leur rapport à leurs collectivités, aux institutions et aux gouvernements. Nous avons pu le constater dans les soulèvements de plusieurs populations du monde arabe depuis décembre 2010.

Cette capacité sans précédent des populations à s'auto-alerter, à s'auto-informer, interpelle les responsables de la sécurité et des mesures d'urgence intervenant à divers niveaux dans notre société. Nous sommes en train de passer d'un monde où il était possible de contrôler avec un certain succès les informations transmises à la population en situation d'urgence, vers un monde de « foules intelligentes » (Rheingold, 2002). Selon le CEFRIO (2011b), « Depuis 2010, le téléphone intelligent est le seul appareil mobile à connaître une croissance annuelle significative, de l'ordre de 8,5 points de pourcentage (soit une croissance d'environ 50 %), avec un taux d'utilisation de 25,4 % chez les adultes québécois. » Au delà du gadget ou d'un appareil additionnel dans une panoplie déjà bien fournie, le téléphone intelligent pourrait bien être un outil de prédilection pour l'évolution des foules intelligentes. Cet outil qui met à contribution la société en réseaux (Castells, *ibid.*) encourage la réflexivité des citoyens vivant dans une société du risque (Beck, 2003; Giddens, 1994), leur donnant accès à un partage dynamique d'informations.

Une telle situation appelle à un regard renouvelé sur la gouvernance en situation d'urgence, de risque ou de crise. La sécurité civile prône depuis quelques années l'implication du citoyen dans sa propre sécurité, sa capacité de prise en charge dans une perspective de résilience (Québec, 2009). Or pour agir, le citoyen doit disposer des informations nécessaires pour orienter ses décisions. La capacité technique qui est de plus en plus à sa portée y contribue, comme nous venons de le voir, mais qu'en est-il de l'accès aux informations et à la volonté de les partager venant des autorités responsables ?

Nous espérons que cette recherche pourra contribuer à l'amélioration des informations transmises aux publics aux moments critiques où ils vivent des situations d'urgence, notamment au moment de l'alerte. Dans une perspective de bonne gouvernance de crise et de communication bidirectionnelle entre les parties prenantes, nous suggérons une mise à contribution des foules intelligentes par les intervenants en situation d'urgence. Un monde où l'accès au réseau mondial est au fond de la poche de chaque citoyen présente bien des défis, mais sans doute encore plus d'opportunités.

APPENDICE A

CERTIFICATS D'ÉTHIQUE

- A.1 Certificat d'éthique de l'Université du Québec à Montréal
- A.2 Certificat d'éthique de l'Université Laval
- A.3 Certificat d'éthique de l'Université de Montréal

A.1 Certificat d'éthique de l'Université du Québec à Montréal



Comité institutionnel d'éthique
de la recherche avec des êtres humains
Université du Québec à Montréal

No. 099967

Le Comité institutionnel d'éthique de la recherche avec des êtres humains de l'UQAM a examiné le projet de recherche suivant :

Responsable(s) du projet : Pierre Bérubé

Unité(s) : Centre d'études sur la communication de risque et de crise/Chaire de relations publiques et communication marketing

Co-chercheur(s)/Collaborateur(s) : Pierre Dagenais (Université Laval); Gordon Gow (Université d'Alberta)

Titre du projet : «La diffusion d'alerte sur le campus».

Étudiant(s) réalisant leurs projets de mémoire ou de thèse dans le cadre du présent projet ou programme : Gwenaél Brise (maîtrise en communication).

Ce protocole de recherche est jugé conforme aux pratiques habituelles et répond aux normes établies par le Cadre normatif pour l'éthique de la recherche avec des êtres humains de l'UQAM (1999) et l'Énoncé de politique des trois Conseils : Éthique de la recherche avec des êtres humains (1998).

Le présent certificat est valide jusqu'au 16 novembre 2010.

Date de la remise du rapport d'avancement du projet à des fins de renouvellement du certificat : 16 octobre 2010.
(<http://www.recherche.uqam.ca/ethique/humains-suivi-continu.htm>)

Membres du Comité

Membres	Fonction/Discipline	Département ou organisme externe
Marc Bélanger	Ph.D. (sciences neurologiques)	Kinanthropologie
René Binette	Représentant du public	Écomusée du fier monde
Louise Cossette	Ph.D (psychologie)	Psychologie
Andrée De Serres	PH.D (administration)	Stratégie, responsabilité sociale et environnementale
Joseph Josy Lévy	Ph.D. (anthropologie)	Sexologie
Francine M Mayer	Ph.D. (anthropologie biologique)	Sciences biologiques
Christian Saint-Germain	Ph.D. (théologie)	Philosophie

Date de la réunion : 13 novembre 2009

Date d'émission initiale du certificat : 16 novembre 2009

Date(s) de renouvellement du certificat :

R-1 : R-2 : R-3 : R-4 : R-5 :

Remarque :

Joseph Josy Lévy, Ph.D., Président

A.2 Certificat d'éthique de l'Université Laval



UNIVERSITÉ
LAVAL

Vice-rectorat à la recherche et à la création
Comité d'éthique de la recherche

APPROBATION DE L'ÉTHIQUE

Projet de recherche impliquant des êtres humains ou
La consultation de renseignements personnels

Ce projet de recherche a été examiné en conformité avec les
Modalités de gestion de l'éthique de la recherche sur des êtres humains de l'Université Laval,
par le Comité sectoriel plurifacultaire d'éthique de la recherche

Projet intitulé : *Diffusion de messages d'alerte en situation d'urgence à l'Université Laval*

Nom du chercheur : Monsieur Bernard Dagenais

Numéro d'approbation : 2010-012 / 05-02-2010

Date de la décision : 05-02-2010

Date d'expiration de
l'approbation : 01-03-2011

Après examen des informations et des documents qui lui ont été transmis, le Comité a constaté que ce projet respecte les principes d'éthique de la recherche avec des êtres humains. Il prend acte de la confirmation écrite du chercheur à l'effet qu'il a pris connaissance des mesures de suivi¹ associées à l'émission de l'approbation éthique de son projet et qu'il accepte de les appliquer. Par conséquent, le Comité approuve ce projet pour un an.


Steve Jacob, président
Comité plurifacultaire d'éthique de la recherche

Date

08-02-2010

¹ Rappel des mesures de suivi au verso

A.3 Certificat d'éthique de l'Université de Montréal

 Université de Montréal Faculté des arts et des sciences Vice-décanat à la recherche	No de certificat : CÉRFA-2010-11-233-A
--	--

**COMITÉ D'ÉTHIQUE DE LA RECHERCHE DE LA
FACULTÉ DES ARTS ET DES SCIENCES (CÉRFA)**
CERTIFICAT D'ÉTHIQUE

Le Comité d'éthique de la recherche de la Faculté des arts et des sciences, selon les procédures en vigueur et en vertu des documents qui lui ont été fournis, a examiné le projet de recherche suivant et conclu qu'il respecte les règles d'éthique énoncées dans la *Politique sur la recherche avec des êtres humains* de l'Université de Montréal :

TITRE : *La diffusion d'alertes en situation d'urgence à l'Université de Montréal*

REQUÉRANT : *Patrice Leroux, responsable des programmes Communication appliquée et Relations publiques, Faculté de l'éducation permanente (matricule 38326)*

FINANCEMENT *Projet non financé*

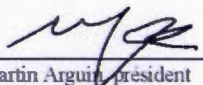
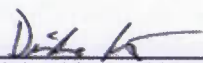
Chercheur principal :
 Organisme :
 Programme :
 No d'octroi :
 Titre de l'octroi :

MODALITÉS D'APPLICATION

Tout changement anticipé au protocole de recherche devra être communiqué au CÉRFA qui en évaluera l'impact au chapitre de l'éthique.

Toute interruption prématurée du projet ou tout incident grave devra être immédiatement signalé au CÉRFA.

Selon les exigences éthiques en vigueur, **un suivi annuel est minimalement exigé afin de maintenir la validité de ce certificat**, et ce, jusqu'à la fin du projet. Le questionnaire de suivi peut être consulté sur la page Web du CÉRFA.

 Martin Arguin, président Comité d'évaluation accélérée	Date de délivrance : <u>2011/02/03</u> AAAA/MM/JJ
 Deirdre Meintel, présidente CÉRFA	Date d'échéance* : <u>2012/03/01</u> AAAA/MM/JJ *correspond à la date prévue de fin du projet

Espace réservé en cas de prolongation

C.P. 6128, succ. Centre-ville, Montréal (Q.C.) H3C 3J7 www.fas.umontreal.ca/recherche/ethique/index.htm	Téléphone : 514-343-7338 / Télécopieur : 514-343-2185 etha.makantovitch@umontreal.ca
--	---

APPENDICE B

QUESTIONNAIRES

- B.1 Questionnaire diffusé à l'Université du Québec à Montréal
- B.2 Questionnaire diffusé à l'Université Laval
- B.3 Questionnaire diffusé à l'Université de Montréal

B.1 Questionnaire diffusé à l'Université du Québec à Montréal

Messages d'alerte en situation d'urgence à l'UQAM

Présentation



Questionnaire sur la diffusion d'alertes en situation d'urgence à l'UQAM

Ce questionnaire a pour objectif de recueillir des informations qui permettront de mieux ajuster les messages d'urgence et les alertes sur le campus. Il vous est soumis par le Service de la prévention et de la sécurité ainsi que par le Service des communications de l'UQAM. Ces informations contribueront également à l'avancement des connaissances dans le cadre de travaux de recherche universitaires, dont un mémoire de maîtrise et une thèse de doctorat.

Les questions touchent vos activités sur le campus, votre utilisation des technologies de communication personnelles ainsi que vos connaissances et attentes en matière de sécurité et d'alertes lors de situations d'urgence à l'université. Ce questionnaire a été élaboré dans le cadre d'un projet de recherche pan-canadien, dont le volet québécois est réalisé par le Centre d'études sur la communication de risque et de crise, sous la direction du professeur Pierre Bérubé. Ce centre d'études fait partie de la Chaire de relations publiques et communication marketing de l'UQAM.

Les questionnaires seront reçus et traités de manière anonyme et ne serviront que dans le contexte qui vous est présenté ici. L'accès aux données sera réservé aux personnes autorisées. Le Comité institutionnel d'éthique de la recherche avec des êtres humains de l'UQAM a approuvé le projet auquel il vous est offert de participer. Toute question au plan de l'éthique de la recherche avec des êtres humains peut être adressée au président du Comité, Joseph Josy Lévy (poste téléphonique 4483 ou 7753; adresse courriel : levy.josy@uqam.ca).

La personne à joindre pour toute question, réaction ou demande touchant ce questionnaire est Pierre Bérubé, Professeur au Département de communication sociale et publique et Directeur du Centre d'études sur la communication de risque et de crise de l'UQAM. Il peut être contacté aux coordonnées suivantes :

Tél. : 514-987-3000, poste 4979

berube.pierre@uqam.ca

Pour consentir à participer à cette étude, vous n'avez qu'à cliquer sur le bouton "Page suivante" et remplir le questionnaire, ce qui vous prendra de dix à quinze minutes. Ce lien sera actif durant une semaine, soit jusqu'au lundi 23 novembre 2009.

Merci !

Alain Gingras,

Directeur du Service de la prévention et de la sécurité

Daniel Hébert,

Directeur du Service des communications

Votre profil personnel

1. Quel est votre statut principal à l'université ?

- ☐ Étudiant de premier cycle
- ☐ Étudiant de cycle supérieur (DESS, maîtrise, doctorat)
- ☐ Enseignant (professeur, maître de langue ou chargé de cours)
- ☐ Personnel administratif ou de soutien
- ☐ Cadre
- ☐ Autre (merci de préciser ci-dessous)

2. Si vous êtes aux études de premier cycle, où en êtes-vous dans votre cheminement académique ?

- ☐ 1^{ère} année (moins de 30 crédits)
- ☐ 2^e année (moins de 60 crédits)
- ☐ 3^e année (moins de 90 crédits)
- ☐ Autre (merci de préciser ci-dessous)

3. À quel groupe d'âge appartenez-vous ?

- ☐ 20 ans ou moins
- ☐ 21-25 ans
- ☐ 26-30 ans
- ☐ 31-35 ans
- ☐ 36-40 ans
- ☐ 41-45 ans
- ☐ 46-50 ans
- ☐ 51-55 ans
- ☐ 56 ans ou plus

Messages d'alerte en situation d'urgence à l'UQAM

4. Quel est votre sexe ?

☐ Femme

☐ Homme

5. Sur quel(s) site(s) du campus vous trouvez-vous régulièrement pour suivre des cours, travailler ou utiliser des services ? (cochez tous ceux qui s'appliquent)

☐ Campus central (métro Berri-UQAM)

☐ Complexe des sciences Pierre-Dansereau (métro Place-des-Arts)

☐ En région (Lanaudière, Laval, Montérégie, Ouest de l'île)

☐ Autre (merci de préciser ci-dessous)

6. De manière approximative, en incluant toutes vos activités, combien d'heures passez-vous sur le campus de l'université durant une semaine typique ?

☐ 5 heures ou moins

☐ De 6 à 10 heures

☐ De 11 à 20 heures

☐ De 21 à 30 heures

☐ De 31 à 40 heures

☐ De 41 à 50 heures

☐ Plus de 50 heures

Si vous passez plus de 50 heures sur le campus, pouvez-vous préciser le contexte ? (optionnel)

Messages d'alerte en situation d'urgence à l'UQAM

7. Durant les périodes indiquées, quelle est la fréquence de votre présence sur le campus :

	Régulièrement	De temps à autre	Rarement	Jamais
a. De jour, du lundi au vendredi (entre 8h et 18h)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. En soirée, du lundi au vendredi (entre 18h et 23h)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Durant la nuit, du lundi au vendredi (entre 23h et 8h)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Durant la fin de semaine, de jour (entre 8h et 18h)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. Durant la fin de semaine, en soirée (entre 18h et 23h)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. Durant la fin de semaine, de nuit (entre 23h et 8h)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Habitez-vous sur le campus ou à distance de marche du campus ?

- ☐ Je vis sur le campus, en résidence universitaire
- ☐ Je vis à distance de marche du campus
- ☐ Je vis hors du campus, trop loin pour y venir régulièrement en marchant

Messages d'alerte en situation d'urgence à l'UQAM

Votre profil en matière de communications sur le campus

9. Quel est le moyen de communication auquel vous avez le plus souvent accès lorsque vous êtes sur le campus ?

- ☐ Téléphone fixe
- ☐ Téléphone portable régulier (avec clavier numérique)
- ☐ Téléphone portable « intelligent » (avec clavier alphanumérique étendu, ex. : iPhone, Blackberry, Android, etc.)
- ☐ Organisateur personnel (agenda électronique) avec Wifi
- ☐ Ordinateur portable avec Wifi
- ☐ Ordinateur fixe avec lien internet
- ☐ Radio (AM/FM)
- ☐ Télévision
- ☐ Téléavertisseur
- ☐ Autre (merci de préciser ci-dessous)

10. Des limites fonctionnelles particulières pourraient-elles affecter et rendre difficile votre réception d'un message d'alerte lors d'un incident sur votre campus ?

- ☐ Non
- ☐ Capacités auditives réduites
- ☐ Capacités visuelles réduites
- ☐ Mobilité réduite
- ☐ Autre difficulté ou limite (merci de préciser ci-dessous)

11. Possédez-vous un téléphone portable ?

- ☐ oui, un modèle régulier (avec clavier numérique)
- ☐ oui, un modèle « intelligent » (avec clavier alphanumérique étendu, ex. : iPhone, Blackberry, Android, etc.)
- ☐ oui, un modèle régulier, mais je prévois me doter d'un modèle « intelligent » d'ici un ou deux mois
- ☐ non
- ☐ non, mais je prévois me doter d'un modèle régulier d'ici un ou deux mois
- ☐ non, mais je prévois me doter d'un modèle « intelligent » d'ici un ou deux mois

Votre profil en matière de communications téléphoniques mobiles

12. Votre téléphone portable est-il généralement en marche lorsque vous êtes sur le campus ?

- ☐ Oui, en tout temps
- ☐ Oui, sauf lorsque je suis en classe
- ☐ Non, il est éteint la plupart du temps
- ☐ Non, je n'apporte pas mon téléphone portable sur le campus

13. Quelle est la qualité de réception de votre téléphone portable sur le campus ?

- ☐ Bonne partout
- ☐ Bonne dans la plupart des endroits, mais quelques zones ne sont pas couvertes
- ☐ La réception est inégale, bonne en certains endroits et mauvaise à d'autres
- ☐ Le service est peu fiable
- ☐ Je ne suis pas en mesure de répondre

Vos commentaires sur l'accessibilité au réseau téléphonique sans fil sur le campus :

14. Utilisez-vous votre téléphone portable pour des messages textes (SMS) ?

- ☐ Oui, je reçois et j'envoie des messages textes
- ☐ Pas encore, mais je compte utiliser cette fonction sous peu
- ☐ Non, bien que mon téléphone portable puisse envoyer des messages textes, je n'utilise pas cette fonction
- ☐ Non, mon téléphone ne me permet pas d'envoyer ou de recevoir des messages textes

15. Si oui, à quelle fréquence utilisez-vous la messagerie texte alors que vous êtes sur le campus ?

- ☐ (1) Jamais
- ☐ (2)
- ☐ (3) Occasionnellement
- ☐ (4)
- ☐ (5) Très fréquemment

Messages d'alerte en situation d'urgence à l'UQAM

16. Adhériez-vous à des services d'information par messages textes (ex. : résultats sportifs, actions boursières, actualités, messagerie instantanée, etc.) ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Je ne peux le dire avec certitude

17. Si l'UQAM vous offrait un service de messages textes, dans quelle mesure auriez-vous de l'intérêt pour les types de messages suivants ?

	Très faible intérêt	Faible intérêt	Intérêt moyen	Grand intérêt	Très grand intérêt
a. Messages administratifs institutionnels (ex. : échéances du calendrier universitaire, comptes étudiants, emprunts à la bibliothèque)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Messages touchant la vie collective (ex. : colloques, conférences, activités culturelles ou sociales)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Messages en situation d'urgence (ex. : évacuation, fermeture de pavillon, interruption du métro)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. De manière plus générale, pour des messages qui seraient diffusés et reçus gratuitement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. De manière plus générale, pour des messages qui seraient payants, assujettis aux tarifs et forfaits de votre fournisseur de téléphonie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. Quelles sont les probabilités pour que vous répondiez à un appel téléphonique, au lieu de l'ignorer alors que vous êtes en réunion ou en cours ?

- ☐ 100% (très probable)
- ☐ 75%
- ☐ 50%
- ☐ 25%
- ☐ 0% (très peu probable)

19. Quelles sont les probabilités pour que vous lisiez un message texte entrant, au lieu de l'ignorer alors que vous êtes en réunion ou en cours ?

- ☐ 100% (très probable)
- ☐ 75%
- ☐ 50%
- ☐ 25%
- ☐ 0% (très peu probable)

Messages d'alerte en situation d'urgence à l'UQAM

Votre profil en matière de messagerie

20. En plus de l'adresse de courriel qui vous est fournie par l'UQAM, possédez-vous d'autres adresses de courriel que vous utilisez régulièrement ?

- ☐ Oui
☐ Non

21. À quelle fréquence relevez-vous le courrier de votre adresse de courriel de l'UQAM ?

- ☐ Je le relève régulièrement, de manière systématique ou en même temps que d'autres adresses dont je dispose
☐ Je le relève occasionnellement, moins souvent qu'une ou plusieurs autres adresses dont je dispose
☐ Je le relève uniquement lorsque j'attends une information de l'université
☐ Je le relève rarement ou jamais

22. De manière générale, avec quelle fréquence consultez-vous vos messages alors que vous êtes sur le campus ?

	Plus d'une fois par heure	Environ une fois par heure	Quelques fois durant la journée	Une fois par jour ou moins	Jamais
a. À quelle fréquence relevez-vous vos <u>courriels</u> lorsque vous êtes sur le campus (adresse de l'UQAM ou autre) ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. À quelle fréquence visitez-vous des sites de réseaux sociaux tels que <u>Facebook, MySpace ou Twitter</u> lorsque vous êtes sur le campus ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vos connaissances en matière de sécurité sur votre campus

23. Quel est votre niveau de confiance à trouver un téléphone d'urgence en cas de besoin sur le campus ?

- ☐ (1) Aucune confiance
- ☐ (2)
- ☐ (3) Confiance moyenne
- ☐ (4)
- ☐ (5) Grande confiance

24. À votre connaissance, votre université est-elle équipée des moyens nécessaires pour informer les étudiants et le personnel à l'occasion d'une évacuation rapide ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Je ne sais pas

25. Savez-vous quel est le numéro à appeler pour rapporter une situation d'urgence sur le campus ?

- ☐ Oui
- ☐ Non, mais je pourrais le trouver rapidement (2 ou 3 minutes)
- ☐ Non

Messages d'alerte en situation d'urgence à l'UQAM

26. En situation d'urgence alors que vous êtes sur le campus de l'UQAM, si vous cherchez à obtenir des informations sur la situation, outre le bouche à oreille, quelles seraient les trois sources d'information que vous auriez le réflexe de consulter ou de contacter, par ordre de priorité ?

	Premier choix	Second choix	Troisième choix
Courriel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Radio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Réseau social (ex.: Facebook, MySpace, Twitter)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Site internet de l'UQAM	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Site internet d'un média d'information	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Téléphone à la centrale téléphonique de l'UQAM	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Téléphone au secrétariat de ma faculté	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Téléphone au secrétariat de mon département	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Téléphone au service de la prévention et de la sécurité	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Télévision	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Autre (merci de préciser ci-dessous)

27. Comment évaluez-vous votre connaissance du système d'alerte en situation d'urgence sur votre campus, ainsi que votre connaissance des procédures à appliquer en réponse à ces alertes ?

- ☐ (1) Connaissance minimale
- ☐ (2)
- ☐ (3) Connaissance moyenne
- ☐ (4)
- ☐ (5) Grande connaissance

Messages d'alerte en situation d'urgence à l'UQAM

Les alertes sur votre campus

28. Pour chaque type de situation d'urgence présenté, quel serait le moyen que vous considérez comme le plus souhaitable pour que votre université puisse vous faire parvenir un message d'alerte alors que vous êtes sur le campus ? (ne cochez qu'un seul choix pour chaque situation)

	Message téléphonique (voix)	Message texte (SMS)	Courriel	Site Web de l'UQAM	Réseaux sociaux (Facebook, Twitter, etc.)	Sirènes ou haut-parleurs	Babillards numériques sur le campus	Affichage direct sur l'écran des postes de travail	Radio ou télé (médias)	Bouche à oreille (intervenants directs)
a. Situation météo soudaine et exceptionnelle (ex.: tornade, tempête de neige majeure)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Déversement de produits toxiques ou fuite de produits chimiques	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Alerte sanitaire (ex.: intoxication alimentaire, virus)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Agression armée sur le campus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. Colis suspect	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. Incendie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g. Arrêt du métro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h. Panne de ventilation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

29. Si d'autres moyens de communication vous paraissent utiles en cas d'alertes, merci de les indiquer ci-dessous :

Messages d'alerte en situation d'urgence à l'UQAM

30. Pour chaque type de situation d'urgence présenté, quels seraient les moyens que vous considérez comme les moins souhaitables pour que votre université puisse vous faire parvenir un message d'alerte alors que vous êtes sur le campus ? (vous pouvez cocher tous les choix applicables pour chaque situation)

	Message téléphonique (voix)	Message texte (SMS)	Courriel	Site Web de l'UQAM	Réseaux sociaux (Facebook, Twitter, etc.)	Sirènes ou haut-parleurs	Babillards numériques sur le campus	Affichage direct sur l'écran des postes de travail	Radio ou télé (médias)	Bouche à oreille (intervenants directs)
a. Situation météo soudaine et exceptionnelle (ex.: tornade, tempête de neige majeure)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Déversement de produits toxiques ou fuite de produits chimiques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Alerte sanitaire (ex.: intoxication alimentaire, virus)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Agression armée sur le campus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Colis suspect	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Incendie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. Arrêt du métro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. Panne de ventilation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

31. Lorsque vous n'êtes pas sur le campus, quel serait le moyen que vous considérez comme le plus souhaitable pour que votre université puisse vous faire parvenir un message d'alerte ? (choisir un seul moyen)

- ☐ Message téléphonique (voix)
☐ Message texte (SMS)
☐ Courriel
☐ Site internet de l'UQAM
☐ Réseaux sociaux (Facebook, Twitter, etc.)
☐ Radio
☐ Télévision
☐ Aucun, je préfère ne pas être contacté.
☐ Autre (merci de préciser ci-dessous)

Messages d'alerte en situation d'urgence à l'UQAM

32. Selon vous, l'UQAM devrait-elle envisager l'utilisation des réseaux sociaux tels que Facebook, MySpace ou Twitter parmi les moyens de communication faisant partie d'une stratégie d'alerte à canaux multiples, au même titre que le téléphone et les courriels ?

☐ Oui

☐ Non

Merci de nous faire part de vos commentaires à ce sujet dans la case qui suit.

33. Selon vous, avec quelle rapidité votre université devrait-elle vous alerter pour chacune des situations d'urgence suivantes ?

	Dès que l'incident est rapporté, réalisant que de fausses alertes sont à prévoir	Dès que l'incident est confirmé, ce qui prend plus de temps mais réduit le nombre de fausses alertes	Il n'est pas nécessaire que l'université me prévienne pour ce type d'incident
a. Situation météo soudaine et exceptionnelle (ex.: tornade, tempête de neige majeure)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Déversement de produits toxiques ou fuite de produits chimiques	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Alerte sanitaire (ex.: intoxication alimentaire, virus)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Agression armée sur le campus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. Colis suspect	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. Incendie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g. Arrêt du métro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h. Panne de ventilation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

34. Accepteriez-vous de vous abonner à un service d'alerte en situation d'urgence si celui-ci était offert par votre université et diffusé en mode vocal ou textuel, via votre téléphone portable ?

☐ Oui

☐ Oui, mais uniquement si ce service était gratuit

☐ Non

☐ Je ne sais pas

Messages d'alerte en situation d'urgence à l'UQAM

35. À quelle fréquence souhaiteriez-vous que votre université vous rappelle de vérifier vos informations personnelles afin de vous assurer que votre numéro de téléphone et autres coordonnées en cas d'urgence soient bien à jour ?

- ☐ Une fois par an
- ☐ Une fois par session
- ☐ Une fois par mois
- ☐ Chaque semaine
- ☐ Jamais

36. Pour les énoncés suivants, indiquez votre degré d'accord ou de désaccord, selon vos convictions.

	Fortement en accord	En accord	Neutre	En désaccord	Fortement en désaccord
a. Je crois que je devrais être légalement tenu de fournir toutes mes coordonnées personnelles à mon université afin d'être prévenu en cas d'alerte, incluant mon numéro de téléphone portable et mon adresse de courriel principale si elle est différente de celle fournie par l'université	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Mon université devrait légalement avoir le droit d'utiliser des informations personnelles que j'ai fournies au registrariat ou au service des ressources humaines afin de les inclure dans une base de données servant à la diffusion d'alertes en situation d'urgence	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Je devrais pouvoir entrer mes coordonnées dans un service universitaire d'alertes sur une base volontaire	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Il est de ma responsabilité personnelle de connaître les consignes de mon université liées aux alertes en situation d'urgence et de m'assurer de mon inscription sur les registres ou dans toute base de données utilisée en cas d'alerte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. Mon université devrait être légalement dans l'obligation d'informer <u>tous les membres</u> de la collectivité d'un campus en cas de situation d'urgence sur ce campus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. Je souhaiterais avoir un contrôle personnel sur les types de messages d'alerte venant de mon université et sur les appareils de communication servant à les recevoir	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

37. Merci de nous faire part de tout autre commentaire ou de toute suggestion en lien avec les alertes en situation d'urgence à l'UQAM ou touchant la sécurité sur le campus.

Messages d'alerte en situation d'urgence à l'UQAM

En terminant, nous vous rappelons que la personne à joindre pour toute question, réaction ou demande touchant ce questionnaire est Pierre Bérubé, Professeur au Département de communication sociale et publique et Directeur du Centre d'études sur la communication de risque et de crise de l'UQAM. Il peut être contacté aux coordonnées suivantes :

Tél. : 514-987-3000, poste 4979

berube.pierre@uqam.ca

Merci beaucoup d'avoir pris le temps de remplir ce questionnaire. Vos réponses, qui seront traitées de manière anonyme, contribueront à l'amélioration des services à la communauté de l'UQAM.

Alain Gingras,

Directeur du Service de la prévention et de la sécurité

Daniel Hébert,

Directeur du Service des communications

B.2 Questionnaire diffusé à l'Université Laval

Messages d'alerte en situation d'urgence à l'Université Laval

Présentation



Questionnaire sur la diffusion d'alertes en situation d'urgence à l'Université Laval

Ce questionnaire a pour objectif de recueillir des informations en vue de mesurer quelle serait la meilleure approche concernant les messages d'urgence et les alertes à l'université. Il vous est soumis par le Service de sécurité et de prévention ainsi que par la Direction des communications de l'Université Laval. Ces informations contribueront également à l'avancement des connaissances dans le cadre de travaux de recherche universitaires, dont un mémoire de maîtrise et une thèse de doctorat.

Les questions touchent vos activités sur le campus, votre utilisation des technologies de communication personnelles ainsi que vos connaissances et attentes en matière de sécurité et d'alertes lors de situations d'urgence à l'université. Ce questionnaire a été élaboré dans le cadre d'un projet de recherche pan-canadien, dont le volet québécois est réalisé par le Centre d'études sur la communication de risque et de crise de la Chaire de relations publiques et communication marketing de l'UQAM. Le professeur Bernard Dagenais de l'Université Laval pilote le volet de la recherche réalisé à notre université. Il est membre de l'équipe de chercheurs du centre d'études sur la communication de risque et de crise, dirigé par le professeur Pierre Bérubé de l'UQAM.

Les questionnaires seront reçus et traités de manière anonyme et ne serviront que dans le contexte qui vous est présenté ici. L'accès aux données sera réservé aux personnes autorisées. Ce projet a été approuvé par le Comité d'éthique de la recherche de l'Université Laval : 2010-012 / 05-02-2010.

La personne à joindre pour toute question, réaction ou demande touchant ce questionnaire est Bernard Dagenais, Professeur au Département d'information et de communication. Il peut être contacté aux coordonnées suivantes :

Tél. : 418-656-2131, poste 2902
bernard.dagenais@com.ulaval.ca

Pour participer à cette étude, veuillez cliquer sur le bouton "Page suivante" et remplir le questionnaire, ce qui vous prendra de dix à quinze minutes. Ce lien sera actif durant une semaine, soit jusqu'au jeudi 18 février 2010.

Merci !

Serge Demers
Directeur, Service de sécurité et de prévention

Hélène Côté
Directrice, Direction des communications

Votre profil personnel

1. Quel est votre statut principal à l'université ?

- ☐ Étudiant de premier cycle
- ☐ Étudiant de cycle supérieur (2e ou 3e cycle, post-doctorat)
- ☐ Enseignant (professeur, maître de langue ou chargé de cours)
- ☐ Membre du personnel (personnel administratif ou de soutien, professionnel de recherche)
- ☐ Cadre
- ☐ Autre (merci de préciser ci-dessous)

2. Si vous êtes aux études de premier cycle, où en êtes-vous dans votre cheminement académique ?

- ☐ 1ere année (moins de 30 crédits)
- ☐ 2e année (moins de 60 crédits)
- ☐ 3e année (moins de 90 crédits)
- ☐ 4e année (moins de 120 crédits)
- ☐ Autre (merci de préciser ci-dessous)

3. À quel groupe d'âge appartenez-vous ?

- ☐ 20 ans ou moins
- ☐ 21-25 ans
- ☐ 26-30 ans
- ☐ 31-35 ans
- ☐ 36-40 ans
- ☐ 41-45 ans
- ☐ 46-50 ans
- ☐ 51-55 ans
- ☐ 56 ans ou plus

4. Quel est votre sexe ?

☐ Femme

☐ Homme

5. Sur quel(s) site(s) vous trouvez-vous régulièrement pour suivre des cours, travailler ou utiliser des services ? (cochez tous ceux qui s'appliquent)

☐ Campus principal

☐ Édifice La Fabrique

☐ Édifice du Vieux-Séminaire-de-Québec

☐ Autre (merci de préciser ci-dessous)

6. De manière approximative, en incluant toutes vos activités, combien d'heures passez-vous à l'université durant une semaine typique ?

☐ 5 heures ou moins

☐ De 6 à 10 heures

☐ De 11 à 20 heures

☐ De 21 à 30 heures

☐ De 31 à 40 heures

☐ De 41 à 50 heures

☐ Plus de 50 heures

Si vous passez plus de 50 heures à l'université, pouvez-vous préciser le contexte ? (optionnel)

Messages d'alerte en situation d'urgence à l'Université Laval

7. Durant les périodes indiquées, quelle est la fréquence de votre présence à l'université :

	Régulièrement	De temps à autre	Rarement	Jamais
a. De jour, du lundi au vendredi (entre 8 h et 18 h 30)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. En soirée, du lundi au vendredi (entre 18 h 30 et 23 h)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Durant la nuit, du lundi au vendredi (entre 23 h et 8 h)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Durant la fin de semaine, de jour (entre 8 h et 18 h 30)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. Durant la fin de semaine, en soirée (entre 18 h 30 et 23 h)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. Durant la fin de semaine, de nuit (entre 23 h et 8 h)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Habitez-vous sur le campus ou à distance de marche du campus principal ?

- ☐ Je vis sur le campus principal, en résidence universitaire
- ☐ Je vis à distance de marche du campus principal
- ☐ Je vis hors du campus principal et j'y viens généralement sans recourir aux stationnements de l'Université
- ☐ Je vis hors du campus principal et j'y viens généralement en faisant usage des stationnements de l'Université

Votre profil en matière de communications sur le campus

9. Quel est le moyen de communication auquel vous avez le plus souvent accès lorsque vous êtes à l'université ?

- ☐ Téléphone fixe
- ☐ Téléphone portable régulier (avec clavier numérique)
- ☐ Téléphone portable « intelligent » (avec clavier alphanumérique étendu, ex. : iPhone, Blackberry, Android, etc.)
- ☐ Organisateur personnel (agenda électronique) avec Wifi
- ☐ Ordinateur portable avec Wifi
- ☐ Ordinateur fixe avec lien internet
- ☐ Radio (AM/FM)
- ☐ Télévision
- ☐ Téléavertisseur
- ☐ Autre (merci de préciser ci-dessous)

10. Des limites fonctionnelles particulières pourraient-elles affecter et rendre difficile votre réception d'un message d'alerte lors d'un incident à l'université ?

- ☐ Non
- ☐ Capacités auditives réduites
- ☐ Capacités visuelles réduites
- ☐ Mobilité réduite
- ☐ Autre difficulté ou limite (merci de préciser ci-dessous)

11. Possédez-vous un téléphone portable ?

- ☐ oui, un modèle régulier (avec clavier numérique)
- ☐ oui, un modèle « intelligent » (avec clavier alphanumérique étendu, ex. : iPhone, Blackberry, Android, etc.)
- ☐ oui, un modèle régulier, mais je prévois me doter d'un modèle « intelligent » d'ici un ou deux mois
- ☐ non
- ☐ non, mais je prévois me doter d'un modèle régulier d'ici un ou deux mois
- ☐ non, mais je prévois me doter d'un modèle « intelligent » d'ici un ou deux mois

Votre profil en matière de communications téléphoniques mobiles

12. Votre téléphone portable est-il généralement en marche lorsque vous êtes à l'université ?

- ☐ Oui, en tout temps
- ☐ Oui, sauf lorsque je suis en classe
- ☐ Non, il est éteint la plupart du temps
- ☐ Non, je n'apporte pas mon téléphone portable à l'université

13. Quelle est la qualité de réception de votre téléphone portable à l'université ?

- ☐ Bonne partout
- ☐ Bonne dans la plupart des endroits, mais quelques zones ne sont pas couvertes
- ☐ La réception est inégale, bonne en certains endroits et mauvaise à d'autres
- ☐ Le service est peu fiable
- ☐ Je ne suis pas en mesure de répondre

Vos commentaires sur l'accessibilité au réseau téléphonique sans fil sur le campus :

14. Utilisez-vous votre téléphone portable pour des messages textes (SMS) ?

- ☐ Oui, je reçois et j'envoie des messages textes
- ☐ Pas encore, mais je compte utiliser cette fonction sous peu
- ☐ Non, bien que mon téléphone portable puisse envoyer des messages textes, je n'utilise pas cette fonction
- ☐ Non, mon téléphone ne me permet pas d'envoyer ou de recevoir des messages textes

15. Si oui, à quelle fréquence utilisez-vous la messagerie texte alors que vous êtes à l'université ?

- ☐ (1) Jamais
- ☐ (2)
- ☐ (3) Occasionnellement
- ☐ (4)
- ☐ (5) Très fréquemment

Messages d'alerte en situation d'urgence à l'Université Laval

16. Adhériez-vous à des services d'information par messages textes (ex. : résultats sportifs, actions boursières, actualités, messagerie instantanée, etc.) ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Je ne peux le dire avec certitude

17. Si l'Université Laval vous offrait un service de messages textes, dans quelle mesure auriez-vous de l'intérêt pour les types de messages suivants ?

	Très faible intérêt	Faible intérêt	Intérêt moyen	Grand intérêt	Très grand intérêt
a. Messages administratifs institutionnels (ex. : échéances du calendrier universitaire, comptes étudiants, emprunts à la bibliothèque)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Messages touchant la vie collective (ex. : colloques, conférences, activités culturelles ou sociales)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Messages en situation d'urgence (ex. : évacuation, fermeture de pavillon)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. De manière plus générale, pour des messages qui seraient diffusés et reçus gratuitement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. De manière plus générale, pour des messages qui seraient payants, assujettis aux tarifs et forfaits de votre fournisseur de téléphonie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. Quelles sont les probabilités pour que vous répondiez à un appel téléphonique, au lieu de l'ignorer alors que vous êtes en réunion ou en cours ?

- ☐ 100% (très probable)
- ☐ 75%
- ☐ 50%
- ☐ 25%
- ☐ 0% (très peu probable)

19. Quelles sont les probabilités pour que vous lisiez un message texte entrant, au lieu de l'ignorer alors que vous êtes en réunion ou en cours ?

- ☐ 100% (très probable)
- ☐ 75%
- ☐ 50%
- ☐ 25%
- ☐ 0% (très peu probable)

Votre profil en matière de messagerie

20. En plus de l'adresse de courriel qui vous est fournie par l'Université Laval, possédez-vous d'autres adresses de courriel que vous utilisez régulièrement ?

- ☐ Oui
☐ Non

21. À quelle fréquence relevez-vous le courrier de votre adresse de courriel de l'Université Laval ?

- ☐ Je le relève régulièrement, de manière systématique ou en même temps que d'autres adresses dont je dispose
☐ Je le relève occasionnellement, moins souvent qu'une ou plusieurs autres adresses dont je dispose
☐ Je le relève uniquement lorsque j'attends une information de l'université
☐ Je le relève rarement ou jamais

22. De manière générale, avec quelle fréquence consultez-vous vos messages alors que vous êtes à l'université ?

- | | Plus d'une fois
par heure | Environ une fois
par heure | Quelques fois
durant la journée | Une fois par jour
ou moins | Jamais |
|---|------------------------------|-------------------------------|------------------------------------|-------------------------------|-----------------------|
| a. À quelle fréquence relevez-vous vos <u>courriels</u> lorsque vous êtes sur le campus (adresse de l'Université Laval ou autre) ? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| b. À quelle fréquence visitez-vous des sites de réseaux sociaux tels que <u>Facebook, MySpace ou Twitter</u> lorsque vous êtes à l'université ? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Vos connaissances en matière de sécurité sur votre campus

23. Quel est votre niveau de confiance à trouver un téléphone d'urgence en cas de besoin à l'université ?

- ☐ (1) Aucune confiance
- ☐ (2)
- ☐ (3) Confiance moyenne
- ☐ (4)
- ☐ (5) Grande confiance

24. À votre connaissance, votre université est-elle équipée des moyens nécessaires pour informer les étudiants et le personnel à l'occasion d'une évacuation rapide ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Je ne sais pas

25. Savez-vous quel est le numéro à appeler pour rapporter une situation d'urgence à l'université ?

- ☐ Oui
- ☐ Non, mais je pourrais le trouver rapidement (2 ou 3 minutes)
- ☐ Non

Messages d'alerte en situation d'urgence à l'Université Laval

26. En situation d'urgence alors que vous êtes à l'université, si vous cherchez à obtenir des informations sur la situation, outre le bouche à oreille, quelles seraient les trois sources d'information que vous auriez le réflexe de consulter ou de contacter, par ordre de priorité ?

	Premier choix	Second choix	Troisième choix
Courriel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Radio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Réseau social (ex.: Facebook, MySpace, Twitter)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Site internet de l'Université Laval	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Site internet d'un média d'information	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Téléphone à la centrale téléphonique de l'université	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Téléphone au secrétariat de ma faculté	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Téléphone au secrétariat de mon département	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Téléphone au Service de sécurité et de prévention	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Télévision	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Autre (merci de préciser ci-dessous)

27. Comment évaluez-vous votre connaissance du système d'alerte en situation d'urgence de votre université, ainsi que votre connaissance des procédures à appliquer en réponse à ces alertes ?

- ☐ (1) Connaissance minimale
- ☐ (2)
- ☐ (3) Connaissance moyenne
- ☐ (4)
- ☐ (5) Grande connaissance

Messages d'alerte en situation d'urgence à l'Université Laval

Les alertes sur votre campus

28. Pour chaque type de situation d'urgence présenté, quel serait le moyen que vous considérez comme le plus souhaitable pour que votre université puisse vous faire parvenir un message d'alerte alors que vous êtes à l'université ? (ne cochez qu'un seul choix pour chaque situation)

	Message téléphonique (voix)	Message texte (SMS)	Courriel	Site Web de l'université Laval	Réseaux sociaux (Facebook, Twitter, etc.)	Sirènes ou haut- parleurs	Babillards numériques sur le campus	Affichage direct sur l'écran des postes de travail	Radio ou télé (médias)	Bouche à oreille (intervenants directs)
a. Situation météo soudaine et exceptionnelle (ex.: tornade, tempête de neige majeure)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Déversement de produits toxiques ou fuite de produits chimiques	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Alerte sanitaire (ex.: intoxication alimentaire, virus)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Agression armée sur le campus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. Colis suspect	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. Incendie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g. Fermeture d'un pavillon ou du campus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h. Panne de ventilation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

29. Si d'autres moyens de communication vous paraissent utiles en cas d'alertes, merci de les indiquer ci-dessous :

Messages d'alerte en situation d'urgence à l'Université Laval

30. Pour chaque type de situation d'urgence présenté, quels seraient les moyens que vous considérez comme les moins souhaitables pour que votre université puisse vous faire parvenir un message d'alerte alors que vous êtes à l'université ? (vous pouvez cocher tous les choix applicables pour chaque situation)

	Message téléphonique (voix)	Message texte (SMS)	Courriel	Site Web de l'université Laval	Réseaux sociaux (Facebook, Twitter, etc.)	Sirènes ou haut-parleurs	Babillards numériques sur le campus	Affichage direct sur l'écran des postes de travail	Radio ou télé (médias)	Bouche à oreille (intervenants directs)
a. Situation météo soudaine et exceptionnelle (ex.: tornade, tempête de neige majeure)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Déversement de produits toxiques ou fuite de produits chimiques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Alerte sanitaire (ex.: intoxication alimentaire, virus)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Agression armée sur le campus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Colis suspect	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Incendie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. Fermeture d'un pavillon ou du campus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. Panne de ventilation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

31. Lorsque vous n'êtes pas à l'Université, quel serait le moyen que vous considérez comme le plus souhaitable pour que votre université puisse vous faire parvenir un message d'alerte ? (choisir un seul moyen)

- ☐ Message téléphonique (voix)
☐ Message texte (SMS)
☐ Courriel
☐ Site Web de l'Université Laval
☐ Réseaux sociaux (Facebook, Twitter, etc.)
☐ Radio
☐ Télévision
☐ Aucun, je préfère ne pas être contacté.
☐ Autre (merci de préciser ci-dessous)

Messages d'alerte en situation d'urgence à l'Université Laval

32. Selon vous, l'Université Laval devrait-elle envisager l'utilisation des réseaux sociaux tels que Facebook, MySpace ou Twitter parmi les moyens de communication faisant partie d'une stratégie d'alerte à canaux multiples, au même titre que le téléphone et les courriels ?

☐ Oui

☐ Non

Merci de nous faire part de vos commentaires à ce sujet dans la case qui suit.

33. Selon vous, avec quelle rapidité votre université devrait-elle vous alerter pour chacune des situations d'urgence suivantes ?

	Dès que l'incident est rapporté, réalisant que de fausses alertes sont à prévoir	Dès que l'incident est confirmé, ce qui prend plus de temps mais réduit le nombre de fausses alertes	Il n'est pas nécessaire que l'université me prévienne pour ce type d'incident
a. Situation météo soudaine et exceptionnelle (ex. : tornade, tempête de neige majeure)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Déversement de produits toxiques ou fuite de produits chimiques	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Alerte sanitaire (ex.: intoxication alimentaire, virus)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Agression armée sur le campus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. Colis suspect	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. Incendie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g. Fermeture d'un pavillon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h. Panne de ventilation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

34. Accepteriez-vous de vous abonner à un service d'alerte en situation d'urgence si celui-ci était offert par votre université et diffusé en mode vocal ou textuel, via votre téléphone portable ?

☐ Oui

☐ Oui, mais uniquement si ce service était gratuit

☐ Non

☐ Je ne sais pas

Messages d'alerte en situation d'urgence à l'Université Laval

35. À quelle fréquence souhaiteriez-vous que votre université vous rappelle de vérifier vos informations personnelles afin de vous assurer que votre numéro de téléphone et autres coordonnées en cas d'urgence soient bien à jour ?

- ☐ Une fois par an
- ☐ Une fois par session
- ☐ Une fois par mois
- ☐ Chaque semaine
- ☐ Jamais

36. Pour les énoncés suivants, indiquez votre degré d'accord ou de désaccord, selon vos convictions.

	Fortement en accord	En accord	Neutre	En désaccord	Fortement en désaccord
a. Je crois que je devrais être légalement tenu de fournir toutes mes coordonnées personnelles à mon université afin d'être prévenu en cas d'alerte, incluant mon numéro de téléphone portable et mon adresse de courriel principale si elle est différente de celle fournie par l'université	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Mon université devrait légalement avoir le droit d'utiliser des informations personnelles que j'ai fournies au registrariat ou au service des ressources humaines afin de les inclure dans une base de données servant à la diffusion d'alertes en situation d'urgence	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Je devrais pouvoir entrer mes coordonnées dans un service universitaire d'alertes sur une base volontaire	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Il est de ma responsabilité personnelle de connaître les consignes de mon université liées aux alertes en situation d'urgence et de m'assurer de mon inscription sur les registres ou dans toute base de données utilisée en cas d'alerte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. Mon université devrait être légalement dans l'obligation d'informer <u>tous les membres</u> de la collectivité d'un campus ou d'un pavillon en cas de situation d'urgence sur ce site	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. Je souhaiterais avoir un contrôle personnel sur les types de messages d'alerte venant de mon université et sur les appareils de communication servant à les recevoir	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Messages d'alerte en situation d'urgence à l'Université Laval

37. Merci de nous faire part de tout autre commentaire ou de toute suggestion en lien avec les alertes en situation d'urgence à l'Université Laval ou touchant la sécurité à l'université.

En terminant, nous vous rappelons que la personne à joindre pour toute question, réaction ou demande touchant ce questionnaire est Bernard Dagenais, Professeur au Département d'information et de communication. Il peut être contacté aux coordonnées suivantes :

Tél. : 418-656-2131, poste 2902

bernard.dagenais@com.ulaval.ca

Merci beaucoup d'avoir pris le temps de remplir ce questionnaire. Vos réponses, qui seront traitées de manière anonyme, contribueront à l'amélioration des services à la communauté de l'Université Laval.

Serge Demers

Directeur, Service de sécurité et de prévention

Hélène Côté

Directrice, Direction des communications

B.3 Questionnaire diffusé à l'Université de Montréal

Messages d'alerte en situation d'urgence à l'Université de Montréal

Présentation



Questionnaire sur la diffusion d'alertes en situation d'urgence à l'Université de Montréal

Ce questionnaire a pour objectif de recueillir des informations en vue de mesurer quelle serait la meilleure approche concernant les messages d'urgence et les alertes à l'université. Il vous est soumis par la Direction de la prévention et de la sécurité ainsi que par le Bureau des communications et des relations publiques de l'Université de Montréal. Ces informations contribueront également à l'avancement des connaissances dans le cadre de travaux de recherche universitaires, dont une thèse de doctorat.

Les questions touchent vos activités sur le campus, votre utilisation des technologies de communication personnelles ainsi que vos connaissances et attentes en matière de sécurité et d'alertes lors de situations d'urgence à l'université. Ce questionnaire a été élaboré dans le cadre d'un projet de recherche pan-canadien, dont le volet québécois est réalisé par le Centre d'études sur la communication de risque et de crise, faisant partie de la Chaire de relations publiques et communication marketing de l'UQAM, dirigé par le professeur Pierre Bérubé. Le volet de la recherche réalisé à l'Université de Montréal est piloté par Patrice Leroux, responsable des programmes Communication appliquée et Relations publiques à la Faculté de l'éducation permanente.

Les questionnaires seront reçus et traités de manière anonyme et ne serviront que dans le contexte qui vous est présenté ici. L'accès aux données sera réservé aux personnes autorisées. Ce projet a été approuvé par le Comité d'éthique de la recherche de la Faculté des arts et des sciences (CÉRFAS). Toute plainte relative à votre participation à cette recherche peut être adressée à l'ombudsman de l'Université de Montréal, au numéro de téléphone (514) 343-2100 ou à l'adresse courriel ombudsman@umontreal.ca (l'ombudsman accepte les appels à frais virés).

La personne à joindre pour toute autre question, réaction ou demande touchant ce questionnaire est Patrice Leroux. Il peut être contacté aux coordonnées suivantes :

Tél. : 514-343-6111, poste 2931

patrice.leroux@umontreal.ca

Pour participer à cette étude, veuillez cliquer sur le bouton "Page suivante" et remplir le questionnaire, ce qui vous prendra de dix à quinze minutes. Ce lien sera actif durant une semaine, soit jusqu'au 28 mars 2011.

Merci !

Lucie Dupuis

Directrice, Direction de la prévention et de la sécurité

Sophie Langlois

Directrice principale, Bureau des communications et des relations publiques

Votre profil personnel

1. Quel est votre statut principal à l'université ?

- ☐ Étudiant de premier cycle
- ☐ Étudiant de cycle supérieur (2e ou 3e cycle, post-doctorat)
- ☐ Enseignant (professeur, maître de langue ou chargé de cours)
- ☐ Membre du personnel (personnel administratif ou de soutien, professionnel de recherche)
- ☐ Cadre
- ☐ Autre (merci de préciser ci-dessous)

2. Si vous êtes aux études de premier cycle, où en êtes-vous dans votre cheminement académique ?

- ☐ 1ere année (moins de 30 crédits)
- ☐ 2e année (moins de 60 crédits)
- ☐ 3e année (moins de 90 crédits)
- ☐ 4e année (moins de 120 crédits)
- ☐ Autre (merci de préciser ci-dessous)

3. À quel groupe d'âge appartenez-vous ?

- ☐ 20 ans ou moins
- ☐ 21-25 ans
- ☐ 26-30 ans
- ☐ 31-35 ans
- ☐ 36-40 ans
- ☐ 41-45 ans
- ☐ 46-50 ans
- ☐ 51-55 ans
- ☐ 56 ans ou plus

4. Quel est votre sexe ?

☐ Femme

☐ Homme

5. Sur quel(s) site(s) vous trouvez-vous régulièrement pour suivre des cours, travailler ou utiliser des services ? (cochez tous ceux qui s'appliquent)

☐ Campus principal à Montréal

☐ Campus de St-Hyacinthe

☐ Hors campus (Laval, Longueuil, Lanaudière)

☐ Autre - merci de préciser ci-dessous (ex. : Mauricie, 7077 av. du Parc, Mégantic, etc.)

6. De manière approximative, en incluant toutes vos activités, combien d'heures passez-vous à l'université durant une semaine typique ?

☐ 5 heures ou moins

☐ De 6 à 10 heures

☐ De 11 à 20 heures

☐ De 21 à 30 heures

☐ De 31 à 40 heures

☐ De 41 à 50 heures

☐ Plus de 50 heures

Si vous passez plus de 50 heures à l'université, pouvez-vous préciser le contexte ? (optionnel)

7. Durant les périodes indiquées, quelle est la fréquence de votre présence à l'université :

	Régulièrement	De temps à autre	Rarement	Jamais
a. De jour, du lundi au vendredi (entre 8 h et 18 h 30)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. En soirée, du lundi au vendredi (entre 18 h 30 et 23 h)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Durant la nuit, du lundi au vendredi (entre 23 h et 8 h)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Durant la fin de semaine, de jour (entre 8 h et 18 h 30)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. Durant la fin de semaine, en soirée (entre 18 h 30 et 23 h)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. Durant la fin de semaine, de nuit (entre 23 h et 8 h)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Habitez-vous sur le campus ou à distance de marche du campus principal ?

- ☐ Je vis sur le campus principal, en résidence universitaire
- ☐ Je vis à distance de marche du campus principal
- ☐ Je vis hors du campus principal et j'y viens généralement par transport en commun
- ☐ Je vis hors du campus principal et j'y viens généralement en voiture

Votre profil en matière de communications sur le campus

9. Quel est le moyen de communication auquel vous avez le plus souvent accès lorsque vous êtes à l'université ?

- ☐ Téléphone fixe
- ☐ Téléphone portable régulier (avec clavier numérique)
- ☐ Téléphone portable « intelligent » (avec clavier alphanumérique étendu, ex. : iPhone, Blackberry, Android, etc.)
- ☐ Organisateur personnel (agenda électronique) avec Wifi
- ☐ Ordinateur portable avec Wifi
- ☐ Ordinateur fixe avec lien internet
- ☐ Radio (AM/FM)
- ☐ Télévision
- ☐ Téléavertisseur
- ☐ Autre (merci de préciser ci-dessous)

10. Des limites fonctionnelles particulières pourraient-elles affecter et rendre difficile votre réception d'un message d'alerte lors d'un incident à l'université ?

- ☐ Non
- ☐ Capacités auditives réduites
- ☐ Capacités visuelles réduites
- ☐ Mobilité réduite
- ☐ Autre difficulté ou limite (merci de préciser ci-dessous)

11. Possédez-vous un téléphone portable ?

- ☐ oui, un modèle régulier (avec clavier numérique)
- ☐ oui, un modèle « intelligent » (avec clavier alphanumérique étendu, ex. : iPhone, Blackberry, Android, etc.)
- ☐ oui, un modèle régulier, mais je prévois me doter d'un modèle « intelligent » d'ici un ou deux mois
- ☐ non
- ☐ non, mais je prévois me doter d'un modèle régulier d'ici un ou deux mois
- ☐ non, mais je prévois me doter d'un modèle « intelligent » d'ici un ou deux mois

Votre profil en matière de communications téléphoniques mobiles

12. Votre téléphone portable est-il généralement en marche lorsque vous êtes à l'université ?

- ☐ Oui, en tout temps
- ☐ Oui, sauf lorsque je suis en classe
- ☐ Non, il est éteint la plupart du temps
- ☐ Non, je n'apporte pas mon téléphone portable à l'université

13. Quelle est la qualité de réception de votre téléphone portable à l'université ?

- ☐ Bonne partout
- ☐ Bonne dans la plupart des endroits, mais quelques zones ne sont pas couvertes
- ☐ La réception est inégale, bonne en certains endroits et mauvaise à d'autres
- ☐ Le service est peu fiable
- ☐ Je ne suis pas en mesure de répondre

Vos commentaires sur l'accessibilité au réseau téléphonique sans fil sur le campus :

14. Utilisez-vous votre téléphone portable pour des messages textes (SMS) ?

- ☐ Oui, je reçois et j'envoie des messages textes
- ☐ Pas encore, mais je compte utiliser cette fonction sous peu
- ☐ Non, bien que mon téléphone portable puisse envoyer des messages textes, je n'utilise pas cette fonction
- ☐ Non, mon téléphone ne me permet pas d'envoyer ou de recevoir des messages textes

15. Si oui, à quelle fréquence utilisez-vous la messagerie texte alors que vous êtes à l'université ?

- ☐ (1) Jamais
- ☐ (2)
- ☐ (3) Occasionnellement
- ☐ (4)
- ☐ (5) Très fréquemment

Messages d'alerte en situation d'urgence à l'Université de Montréal

16. Adhérez-vous à des services d'information par messages textes (ex. : résultats sportifs, actions boursières, actualités, messagerie instantanée, etc.) ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Je ne peux le dire avec certitude

17. Si l'Université de Montréal vous offrait un service de messages textes, dans quelle mesure auriez-vous de l'intérêt pour les types de messages suivants ?

	Très faible intérêt	Faible intérêt	Intérêt moyen	Grand intérêt	Très grand intérêt
a. Messages administratifs institutionnels (ex. : échéances du calendrier universitaire, comptes étudiants, emprunts à la bibliothèque)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Messages touchant la vie collective (ex. : colloques, conférences, activités culturelles ou sociales)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Messages en situation d'urgence (ex. : évacuation, fermeture de pavillon)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. De manière plus générale, pour des messages qui seraient diffusés et reçus gratuitement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. De manière plus générale, pour des messages qui seraient payants, assujettis aux tarifs et forfaits de votre fournisseur de téléphonie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. Quelles sont les probabilités pour que vous répondiez à un appel téléphonique, au lieu de l'ignorer alors que vous êtes en réunion ou en cours ?

- ☐ 100% (très probable)
- ☐ 75%
- ☐ 50%
- ☐ 25%
- ☐ 0% (très peu probable)

19. Quelles sont les probabilités pour que vous lisiez un message texte entrant, au lieu de l'ignorer alors que vous êtes en réunion ou en cours ?

- ☐ 100% (très probable)
- ☐ 75%
- ☐ 50%
- ☐ 25%
- ☐ 0% (très peu probable)

Votre profil en matière de messagerie

20. En plus de l'adresse de courriel qui vous est fournie par l'Université de Montréal, possédez-vous d'autres adresses de courriel que vous utilisez régulièrement ?

- ☐ Oui
☐ Non

21. À quelle fréquence vérifiez-vous la réception de courrier pour votre adresse de courriel de l'Université de Montréal ?

- ☐ Je le relève régulièrement, de manière systématique ou en même temps que d'autres adresses dont je dispose
☐ Je le relève occasionnellement, moins souvent qu'une ou plusieurs autres adresses dont je dispose
☐ Je le relève uniquement lorsque j'attends une information de l'université
☐ Je le relève rarement ou jamais

22. De manière générale, avec quelle fréquence consultez-vous vos messages alors que vous êtes à l'université ?

- | | Plus d'une fois
par heure | Environ une fois
par heure | Quelques fois
durant la journée | Une fois par jour
ou moins | Jamais |
|--|------------------------------|-------------------------------|------------------------------------|-------------------------------|-----------------------|
| a. À quelle fréquence relevez-vous vos courriels lorsque vous êtes sur le campus (adresse de l'Université de Montréal ou autre) ? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| b. À quelle fréquence visitez-vous des sites de réseaux sociaux tels que Facebook, MySpace ou Twitter lorsque vous êtes à l'université ? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Vos connaissances en matière de sécurité sur votre campus

23. Quel est votre niveau de confiance à trouver un téléphone d'urgence en cas de besoin à l'université ?

- ☐ (1) Aucune confiance
- ☐ (2)
- ☐ (3) Confiance moyenne
- ☐ (4)
- ☐ (5) Grande confiance

24. À votre connaissance, votre université est-elle équipée des moyens nécessaires pour informer les étudiants et le personnel à l'occasion d'une évacuation rapide ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Je ne sais pas

25. Savez-vous quel est le numéro à appeler pour rapporter une situation d'urgence à l'université ?

- ☐ Oui
- ☐ Non, mais je pourrais le trouver rapidement (2 ou 3 minutes)
- ☐ Non

Messages d'alerte en situation d'urgence à l'Université de Montréal

26. En situation d'urgence alors que vous êtes à l'université, si vous cherchez à obtenir des informations sur la situation, outre le bouche à oreille, quelles seraient les trois sources d'information que vous auriez le réflexe de consulter ou de contacter, par ordre de priorité ?

	Premier choix	Second choix	Troisième choix
Courriel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Radio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Réseau social (ex.: Facebook, MySpace, Twitter)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Site internet de l'Université de Montréal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Site internet d'un média d'information	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Téléphone à la centrale téléphonique de l'université	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Téléphone à la Direction de la prévention et de la sécurité	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Téléphone au secrétariat de ma faculté	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Téléphone au secrétariat de mon département	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Télévision	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Autre (merci de préciser ci-dessous)			
<input type="text"/>			

27. Comment évaluez-vous votre connaissance du système d'alerte en situation d'urgence de votre université, ainsi que votre connaissance des procédures à appliquer en réponse à ces alertes ?

- ☐ (1) Connaissance minimale
- ☐ (2)
- ☐ (3) Connaissance moyenne
- ☐ (4)
- ☐ (5) Grande connaissance

Messages d'alerte en situation d'urgence à l'Université de Montréal

Les alertes sur votre campus

28. Pour chaque type de situation d'urgence présenté, quel serait le moyen que vous considérez comme le plus souhaitable pour que votre université puisse vous faire parvenir un message d'alerte alors que vous êtes à l'université ? (ne cochez qu'un seul choix pour chaque situation)

	Message téléphonique (voix)	Message texte (SMS)	Courriel	Site Web de l'université	Réseaux sociaux (Facebook, Twitter, etc.)	Sirènes ou haut- parleurs	Babillards numériques sur le campus	Affichage direct sur l'écran des postes de travail	Radio ou télé (médias)	Bouche à oreille (intervenants directs)
a. Situation météo soudaine et exceptionnelle (ex.: tornade, tempête de neige majeure)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Déversement de produits toxiques ou fuite de produits chimiques	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Alerte sanitaire (ex.: intoxication alimentaire, virus)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Agression armée sur le campus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. Colis suspect	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. Incendie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g. Fermeture d'un pavillon ou du campus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h. Arrêt de service (eau potable, électricité, ventilation)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

29. Si d'autres moyens de communication vous paraissent utiles en cas d'alertes, merci de les indiquer ci-dessous :

Messages d'alerte en situation d'urgence à l'Université de Montréal

30. Pour chaque type de situation d'urgence présenté, quels seraient les moyens que vous considérez comme les moins souhaitables pour que votre université puisse vous faire parvenir un message d'alerte alors que vous êtes à l'université ? (vous pouvez cocher tous les choix applicables pour chaque situation)

	Message téléphonique (voix)	Message texte (SMS)	Courriel	Site Web de l'université	Réseaux sociaux (Facebook, Twitter, etc.)	Sirènes ou haut- parleurs	Babillards numériques sur le campus	Affichage direct sur l'écran des postes de travail	Radio ou télé (médias)	Bouche à oreille (intervenants directs)
a. Situation météo soudaine et exceptionnelle (ex.: tornade, tempête de neige majeure)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Déversement de produits toxiques ou fuite de produits chimiques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Alerte sanitaire (ex.: intoxication alimentaire, virus)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Agression armée sur le campus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Colis suspect	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Incendie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. Fermeture d'un pavillon ou du campus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. Arrêt de service (eau potable, électricité, ventilation)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Messages d'alerte en situation d'urgence à l'Université de Montréal

31. Lorsque vous n'êtes pas à l'université, quel serait le moyen que vous considérez comme le plus souhaitable pour que votre université puisse vous faire parvenir un message d'alerte ? (choisir un seul moyen)

- ☐ Message téléphonique (voix)
- ☐ Message texte (SMS)
- ☐ Courriel
- ☐ Site Web de l'université
- ☐ Réseaux sociaux (Facebook, Twitter, etc.)
- ☐ Radio
- ☐ Télévision
- ☐ Aucun, je préfère ne pas être contacté.
- ☐ Autre (merci de préciser ci-dessous)

32. Selon vous, l'Université de Montréal devrait-elle envisager l'utilisation des réseaux sociaux tels que Facebook, MySpace ou Twitter parmi les moyens de communication faisant partie d'une stratégie d'alerte à canaux multiples, au même titre que le téléphone et les courriels ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

Merci de nous faire part de vos commentaires à ce sujet dans la case qui suit.

Messages d'alerte en situation d'urgence à l'Université de Montréal

33. Selon vous, avec quelle rapidité votre université devrait-elle vous alerter pour chacune des situations d'urgence suivantes ?

	Dès que l'incident est rapporté, réalisant que de fausses alertes sont à prévoir	Dès que l'incident est confirmé, ce qui prend plus de temps mais réduit le nombre de fausses alertes	Il n'est pas nécessaire que l'université me prévienne pour ce type d'incident
a. Situation météo soudaine et exceptionnelle (ex.: tornade, tempête de neige majeure)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Déversement de produits toxiques ou fuite de produits chimiques	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Alerte sanitaire (ex.: intoxication alimentaire, virus)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Agression armée sur le campus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. Colis suspect	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. Incendie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g. Fermeture d'un pavillon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h. Arrêt de service (eau potable, électricité, ventilation)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

34. Accepteriez-vous de vous abonner à un service d'alerte en situation d'urgence si celui-ci était offert par votre université et diffusé en mode vocal ou textuel, via votre téléphone portable ?

- ☐ Oui
- ☐ Oui, mais uniquement si ce service était gratuit
- ☐ Non
- ☐ Je ne sais pas

35. À quelle fréquence souhaiteriez-vous que votre université vous rappelle de vérifier vos informations personnelles afin de vous assurer que votre numéro de téléphone et autres coordonnées en cas d'urgence soient bien à jour ?

- ☐ Une fois par an
- ☐ Une fois par session
- ☐ Une fois par mois
- ☐ Chaque semaine
- ☐ Jamais

Messages d'alerte en situation d'urgence à l'Université de Montréal

36. Pour les énoncés suivants, indiquez votre degré d'accord ou de désaccord, selon vos convictions.

	Fortement en accord	En accord	Neutre	En désaccord	Fortement en désaccord
a. Je crois que je devrais être légalement tenu de fournir toutes mes coordonnées personnelles à mon université afin d'être prévenu en cas d'alerte, incluant mon numéro de téléphone portable et mon adresse de courriel principale si elle est différente de celle fournie par l'université	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Mon université devrait légalement avoir le droit d'utiliser des informations personnelles que j'ai fournies au registrariat ou au service des ressources humaines afin de les inclure dans une base de données servant à la diffusion d'alertes en situation d'urgence	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Je devrais pouvoir entrer mes coordonnées dans un service universitaire d'alertes sur une base volontaire	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Il est de ma responsabilité personnelle de connaître les consignes de mon université liées aux alertes en situation d'urgence et de m'assurer de mon inscription sur les registres ou dans toute base de données utilisée en cas d'alerte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. Mon université devrait être légalement dans l'obligation d'informer <u>tous les membres</u> de la collectivité d'un campus ou d'un pavillon en cas de situation d'urgence sur ce site	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. Je souhaiterais avoir un contrôle personnel sur les types de messages d'alerte venant de mon université et sur les appareils de communication servant à les recevoir	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

37. Merci de nous faire part de tout autre commentaire ou de toute suggestion en lien avec les alertes en situation d'urgence à l'Université de Montréal ou touchant la sécurité à l'université.

Messages d'alerte en situation d'urgence à l'Université de Montréal

En terminant, nous vous rappelons que la personne à joindre pour toute question, réaction ou demande touchant ce questionnaire est Patrice Leroux. Il peut être contacté aux coordonnées suivantes :

Tél. : 514-343-6111, poste 2931

patrice.leroux@umontreal.ca

Merci beaucoup d'avoir pris le temps de remplir ce questionnaire. Vos réponses, qui seront traitées de manière anonyme, contribueront à l'amélioration des services à la communauté de l'Université de Montréal.

Lucie Dupuis

Directrice, Direction de la prévention et de la sécurité

Sophie Langlois

Directrice principale, Bureau des communications et des relations publiques

Messages d'alerte en situation d'urgence à l'Université de Montréal

Présentation



Questionnaire sur la diffusion d'alertes en situation d'urgence à l'Université de Montréal

Ce questionnaire a pour objectif de recueillir des informations en vue de mesurer quelle serait la meilleure approche concernant les messages d'urgence et les alertes à l'université. Il vous est soumis par la Direction de la prévention et de la sécurité ainsi que par le Bureau des communications et des relations publiques de l'Université de Montréal. Ces informations contribueront également à l'avancement des connaissances dans le cadre de travaux de recherche universitaires, dont une thèse de doctorat.

Les questions touchent vos activités sur le campus, votre utilisation des technologies de communication personnelles ainsi que vos connaissances et attentes en matière de sécurité et d'alertes lors de situations d'urgence à l'université. Ce questionnaire a été élaboré dans le cadre d'un projet de recherche pan-canadien, dont le volet québécois est réalisé par le Centre d'études sur la communication de risque et de crise, faisant partie de la Chaire de relations publiques et communication marketing de l'UQAM, dirigé par le professeur Pierre Bérubé. Le volet de la recherche réalisé à l'Université de Montréal est piloté par Patrice Leroux, responsable des programmes Communication appliquée et Relations publiques à la Faculté de l'éducation permanente.

Les questionnaires seront reçus et traités de manière anonyme et ne serviront que dans le contexte qui vous est présenté ici. L'accès aux données sera réservé aux personnes autorisées. Ce projet a été approuvé par le Comité d'éthique de la recherche de la Faculté des arts et des sciences (CÉRFAS). Toute plainte relative à votre participation à cette recherche peut être adressée à l'ombudsman de l'Université de Montréal, au numéro de téléphone (514) 343-2100 ou à l'adresse courriel ombudsman@umontreal.ca (l'ombudsman accepte les appels à frais virés).

La personne à joindre pour toute autre question, réaction ou demande touchant ce questionnaire est Patrice Leroux. Il peut être contacté aux coordonnées suivantes :

Tél. : 514-343-6111, poste 2931

patrice.leroux@umontreal.ca

Pour participer à cette étude, veuillez cliquer sur le bouton "Page suivante" et remplir le questionnaire, ce qui vous prendra de dix à quinze minutes. Ce lien sera actif durant une semaine, soit jusqu'au 28 mars 2011.

Merci !

Lucie Dupuis

Directrice, Direction de la prévention et de la sécurité

Sophie Langlois

Directrice principale, Bureau des communications et des relations publiques

Votre profil personnel

1. Quel est votre statut principal à l'université ?

- ☐ Étudiant de premier cycle
- ☐ Étudiant de cycle supérieur (2e ou 3e cycle, post-doctorat)
- ☐ Enseignant (professeur, maître de langue ou chargé de cours)
- ☐ Membre du personnel (personnel administratif ou de soutien, professionnel de recherche)
- ☐ Cadre
- ☐ Autre (merci de préciser ci-dessous)

2. Si vous êtes aux études de premier cycle, où en êtes-vous dans votre cheminement académique ?

- ☐ 1^{re} année (moins de 30 crédits)
- ☐ 2^e année (moins de 60 crédits)
- ☐ 3^e année (moins de 90 crédits)
- ☐ 4^e année (moins de 120 crédits)
- ☐ Autre (merci de préciser ci-dessous)

3. À quel groupe d'âge appartenez-vous ?

- ☐ 20 ans ou moins
- ☐ 21-25 ans
- ☐ 26-30 ans
- ☐ 31-35 ans
- ☐ 36-40 ans
- ☐ 41-45 ans
- ☐ 46-50 ans
- ☐ 51-55 ans
- ☐ 56 ans ou plus

4. Quel est votre sexe ?

- ☐ Femme
- ☐ Homme

5. Sur quel(s) site(s) vous trouvez-vous régulièrement pour suivre des cours, travailler ou utiliser des services ? (cochez tous ceux qui s'appliquent)

- ☐ Campus principal à Montréal
- ☐ Campus de St-Hyacinthe
- ☐ Hors campus (Laval, Longueuil, Lanaudière)
- ☐ Autre - merci de préciser ci-dessous (ex. : Mauricie, 7077 av. du Parc, Mégantic, etc.)

6. De manière approximative, en incluant toutes vos activités, combien d'heures passez-vous à l'université durant une semaine typique ?

- ☐ 5 heures ou moins
- ☐ De 6 à 10 heures
- ☐ De 11 à 20 heures
- ☐ De 21 à 30 heures
- ☐ De 31 à 40 heures
- ☐ De 41 à 50 heures
- ☐ Plus de 50 heures

Si vous passez plus de 50 heures à l'université, pouvez-vous préciser le contexte ? (optionnel)

Messages d'alerte en situation d'urgence à l'Université de Montréal

7. Durant les périodes indiquées, quelle est la fréquence de votre présence à l'université :

	Régulièrement	De temps à autre	Rarement	Jamais
a. De jour, du lundi au vendredi (entre 8 h et 18 h 30)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. En soirée, du lundi au vendredi (entre 18 h 30 et 23 h)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Durant la nuit, du lundi au vendredi (entre 23 h et 8 h)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Durant la fin de semaine, de jour (entre 8 h et 18 h 30)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. Durant la fin de semaine, en soirée (entre 18 h 30 et 23 h)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. Durant la fin de semaine, de nuit (entre 23 h et 8 h)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Habitez-vous sur le campus ou à distance de marche du campus principal ?

- ☐ Je vis sur le campus principal, en résidence universitaire
- ☐ Je vis à distance de marche du campus principal
- ☐ Je vis hors du campus principal et j'y viens généralement par transport en commun
- ☐ Je vis hors du campus principal et j'y viens généralement en voiture

Votre profil en matière de communications sur le campus

9. Quel est le moyen de communication auquel vous avez le plus souvent accès lorsque vous êtes à l'université ?

- ☐ Téléphone fixe
- ☐ Téléphone portable régulier (avec clavier numérique)
- ☐ Téléphone portable « intelligent » (avec clavier alphanumérique étendu, ex. : iPhone, Blackberry, Android, etc.)
- ☐ Organisateur personnel (agenda électronique) avec Wifi
- ☐ Ordinateur portable avec Wifi
- ☐ Ordinateur fixe avec lien internet
- ☐ Radio (AM/FM)
- ☐ Télévision
- ☐ Téléavertisseur
- ☐ Autre (merci de préciser ci-dessous)

10. Des limites fonctionnelles particulières pourraient-elles affecter et rendre difficile votre réception d'un message d'alerte lors d'un incident à l'université ?

- ☐ Non
- ☐ Capacités auditives réduites
- ☐ Capacités visuelles réduites
- ☐ Mobilité réduite
- ☐ Autre difficulté ou limite (merci de préciser ci-dessous)

11. Possédez-vous un téléphone portable ?

- ☐ oui, un modèle régulier (avec clavier numérique)
- ☐ oui, un modèle « intelligent » (avec clavier alphanumérique étendu, ex. : iPhone, Blackberry, Android, etc.)
- ☐ oui, un modèle régulier, mais je prévois me doter d'un modèle « intelligent » d'ici un ou deux mois
- ☐ non
- ☐ non, mais je prévois me doter d'un modèle régulier d'ici un ou deux mois
- ☐ non, mais je prévois me doter d'un modèle « intelligent » d'ici un ou deux mois

Votre profil en matière de communications téléphoniques mobiles

12. Votre téléphone portable est-il généralement en marche lorsque vous êtes à l'université ?

- ☐ Oui, en tout temps
- ☐ Oui, sauf lorsque je suis en classe
- ☐ Non, il est éteint la plupart du temps
- ☐ Non, je n'apporte pas mon téléphone portable à l'université

13. Quelle est la qualité de réception de votre téléphone portable à l'université ?

- ☐ Bonne partout
- ☐ Bonne dans la plupart des endroits, mais quelques zones ne sont pas couvertes
- ☐ La réception est inégale, bonne en certains endroits et mauvaise à d'autres
- ☐ Le service est peu fiable
- ☐ Je ne suis pas en mesure de répondre

Vos commentaires sur l'accessibilité au réseau téléphonique sans fil sur le campus :

14. Utilisez-vous votre téléphone portable pour des messages textes (SMS) ?

- ☐ Oui, je reçois et j'envoie des messages textes
- ☐ Pas encore, mais je compte utiliser cette fonction sous peu
- ☐ Non, bien que mon téléphone portable puisse envoyer des messages textes, je n'utilise pas cette fonction
- ☐ Non, mon téléphone ne me permet pas d'envoyer ou de recevoir des messages textes

15. Si oui, à quelle fréquence utilisez-vous la messagerie texte alors que vous êtes à l'université ?

- ☐ (1) Jamais
- ☐ (2)
- ☐ (3) Occasionnellement
- ☐ (4)
- ☐ (5) Très fréquemment

Messages d'alerte en situation d'urgence à l'Université de Montréal

16. Adhérez-vous à des services d'information par messages textes (ex. : résultats sportifs, actions boursières, actualités, messagerie instantanée, etc.) ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Je ne peux le dire avec certitude

17. Si l'Université de Montréal vous offrait un service de messages textes, dans quelle mesure auriez-vous de l'intérêt pour les types de messages suivants ?

	Très faible intérêt	Faible intérêt	Intérêt moyen	Grand intérêt	Très grand intérêt
a. Messages administratifs institutionnels (ex. : échéances du calendrier universitaire, comptes étudiants, emprunts à la bibliothèque)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Messages touchant la vie collective (ex. : colloques, conférences, activités culturelles ou sociales)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Messages en situation d'urgence (ex. : évacuation, fermeture de pavillon)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. De manière plus générale, pour des messages qui seraient diffusés et reçus gratuitement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. De manière plus générale, pour des messages qui seraient payants, assujettis aux tarifs et forfaits de votre fournisseur de téléphonie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. Quelles sont les probabilités pour que vous répondiez à un appel téléphonique, au lieu de l'ignorer alors que vous êtes en réunion ou en cours ?

- ☐ 100% (très probable)
- ☐ 75%
- ☐ 50%
- ☐ 25%
- ☐ 0% (très peu probable)

19. Quelles sont les probabilités pour que vous lisiez un message texte entrant, au lieu de l'ignorer alors que vous êtes en réunion ou en cours ?

- ☐ 100% (très probable)
- ☐ 75%
- ☐ 50%
- ☐ 25%
- ☐ 0% (très peu probable)

Messages d'alerte en situation d'urgence à l'Université de Montréal

Votre profil en matière de messagerie

20. En plus de l'adresse de courriel qui vous est fournie par l'Université de Montréal, possédez-vous d'autres adresses de courriel que vous utilisez régulièrement ?

- ☐ Oui
☐ Non

21. À quelle fréquence vérifiez-vous la réception de courrier pour votre adresse de courriel de l'Université de Montréal ?

- ☐ Je le relève régulièrement, de manière systématique ou en même temps que d'autres adresses dont je dispose
☐ Je le relève occasionnellement, moins souvent qu'une ou plusieurs autres adresses dont je dispose
☐ Je le relève uniquement lorsque j'attends une information de l'université
☐ Je le relève rarement ou jamais

22. De manière générale, avec quelle fréquence consultez-vous vos messages alors que vous êtes à l'université ?

- | | Plus d'une fois
par heure | Environ une fois
par heure | Quelques fois
durant la journée | Une fois par jour
ou moins | Jamais |
|---|------------------------------|-------------------------------|------------------------------------|-------------------------------|-----------------------|
| a. À quelle fréquence relevez-vous vos <u>courriels</u> lorsque vous êtes sur le campus (adresse de l'Université de Montréal ou autre) ? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| b. À quelle fréquence visitez-vous des sites de réseaux sociaux tels que <u>Facebook, MySpace ou Twitter</u> lorsque vous êtes à l'université ? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Vos connaissances en matière de sécurité sur votre campus

23. Quel est votre niveau de confiance à trouver un téléphone d'urgence en cas de besoin à l'université ?

- ☐ (1) Aucune confiance
- ☐ (2)
- ☐ (3) Confiance moyenne
- ☐ (4)
- ☐ (5) Grande confiance

24. À votre connaissance, votre université est-elle équipée des moyens nécessaires pour informer les étudiants et le personnel à l'occasion d'une évacuation rapide ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Je ne sais pas

25. Savez-vous quel est le numéro à appeler pour rapporter une situation d'urgence à l'université ?

- ☐ Oui
- ☐ Non, mais je pourrais le trouver rapidement (2 ou 3 minutes)
- ☐ Non

Messages d'alerte en situation d'urgence à l'Université de Montréal

26. En situation d'urgence alors que vous êtes à l'université, si vous cherchez à obtenir des informations sur la situation, outre le bouche à oreille, quelles seraient les trois sources d'information que vous auriez le réflexe de consulter ou de contacter, par ordre de priorité ?

	Premier choix	Second choix	Troisième choix
Courriel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Radio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Réseau social (ex.: Facebook, MySpace, Twitter)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Site internet de l'Université de Montréal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Site internet d'un média d'information	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Téléphone à la centrale téléphonique de l'université	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Téléphone à la Direction de la prévention et de la sécurité	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Téléphone au secrétariat de ma faculté	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Téléphone au secrétariat de mon département	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Télévision	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Autre (merci de préciser ci-dessous)

27. Comment évaluez-vous votre connaissance du système d'alerte en situation d'urgence de votre université, ainsi que votre connaissance des procédures à appliquer en réponse à ces alertes ?

- ☐ (1) Connaissance minimale
- ☐ (2)
- ☐ (3) Connaissance moyenne
- ☐ (4)
- ☐ (5) Grande connaissance

Messages d'alerte en situation d'urgence à l'Université de Montréal

Les alertes sur votre campus

28. Pour chaque type de situation d'urgence présenté, quel serait le moyen que vous considérez comme le plus souhaitable pour que votre université puisse vous faire parvenir un message d'alerte alors que vous êtes à l'université ? (ne cochez qu'un seul choix pour chaque situation)

	Message téléphonique (voix)	Message texte (SMS)	Courriel	Site Web de l'université	Réseaux sociaux (Facebook, Twitter, etc.)	Sirènes ou haut- parleurs	Babillards numériques sur le campus	Affichage direct sur l'écran des postes de travail	Radio ou télé (médias)	Bouche à oreille (intervenants directs)
a. Situation météo soudaine et exceptionnelle (ex.: tornade, tempête de neige majeure)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Déversement de produits toxiques ou fuite de produits chimiques	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Alerte sanitaire (ex.: intoxication alimentaire, virus)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Agression armée sur le campus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. Colis suspect	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. Incendie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g. Fermeture d'un pavillon ou du campus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h. Arrêt de service (eau potable, électricité, ventilation)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

29. Si d'autres moyens de communication vous paraissent utiles en cas d'alertes, merci de les indiquer ci-dessous :

Messages d'alerte en situation d'urgence à l'Université de Montréal

30. Pour chaque type de situation d'urgence présenté, quels seraient les moyens que vous considérez comme les moins souhaitables pour que votre université puisse vous faire parvenir un message d'alerte alors que vous êtes à l'université ? (vous pouvez cocher tous les choix applicables pour chaque situation)

	Message téléphonique (voix)	Message texte (SMS)	Courriel	Site Web de l'université	Réseaux sociaux (Facebook, Twitter, etc.)	Sirènes ou haut- parleurs	Babillards numériques sur le campus	Affichage direct sur l'écran des postes de travail	Radio ou télé (médias)	Bouche à oreille (intervenants directs)
a. Situation météo soudaine et exceptionnelle (ex.: tornade, tempête de neige majeure)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Déversement de produits toxiques ou fuite de produits chimiques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Alerte sanitaire (ex.: intoxication alimentaire, virus)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Agression armée sur le campus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Colis suspect	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Incendie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. Fermeture d'un pavillon ou du campus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. Arrêt de service (eau potable, électricité, ventilation)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Messages d'alerte en situation d'urgence à l'Université de Montréal

31. Lorsque vous n'êtes pas à l'université, quel serait le moyen que vous considérez comme le plus souhaitable pour que votre université puisse vous faire parvenir un message d'alerte ? (choisir un seul moyen)

- ☐ Message téléphonique (voix)
- ☐ Message texte (SMS)
- ☐ Courriel
- ☐ Site Web de l'université
- ☐ Réseaux sociaux (Facebook, Twitter, etc.)
- ☐ Radio
- ☐ Télévision
- ☐ Aucun, je préfère ne pas être contacté.
- ☐ Autre (merci de préciser ci-dessous)

32. Selon vous, l'Université de Montréal devrait-elle envisager l'utilisation des réseaux sociaux tels que Facebook, MySpace ou Twitter parmi les moyens de communication faisant partie d'une stratégie d'alerte à canaux multiples, au même titre que le téléphone et les courriels ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

Merci de nous faire part de vos commentaires à ce sujet dans la case qui suit.

Messages d'alerte en situation d'urgence à l'Université de Montréal

33. Selon vous, avec quelle rapidité votre université devrait-elle vous alerter pour chacune des situations d'urgence suivantes ?

	Dès que l'incident est rapporté, réalisant que de fausses alertes sont à prévoir	Dès que l'incident est confirmé, ce qui prend plus de temps mais réduit le nombre de fausses alertes	Il n'est pas nécessaire que l'université me prévienne pour ce type d'incident
a. Situation météo soudaine et exceptionnelle (ex.: tornade, tempête de neige majeure)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Déversement de produits toxiques ou fuite de produits chimiques	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Alerte sanitaire (ex.: intoxication alimentaire, virus)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Agression armée sur le campus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. Colis suspect	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. Incendie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g. Fermeture d'un pavillon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h. Arrêt de service (eau potable, électricité, ventilation)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

34. Accepteriez-vous de vous abonner à un service d'alerte en situation d'urgence si celui-ci était offert par votre université et diffusé en mode vocal ou textuel, via votre téléphone portable ?

- ☐ Oui
- ☐ Oui, mais uniquement si ce service était gratuit
- ☐ Non
- ☐ Je ne sais pas

35. À quelle fréquence souhaiteriez-vous que votre université vous rappelle de vérifier vos informations personnelles afin de vous assurer que votre numéro de téléphone et autres coordonnées en cas d'urgence soient bien à jour ?

- ☐ Une fois par an
- ☐ Une fois par session
- ☐ Une fois par mois
- ☐ Chaque semaine
- ☐ Jamais

Messages d'alerte en situation d'urgence à l'Université de Montréal

36. Pour les énoncés suivants, indiquez votre degré d'accord ou de désaccord, selon vos convictions.

	Fortement en accord	En accord	Neutre	En désaccord	Fortement en désaccord
a. Je crois que je devrais être légalement tenu de fournir toutes mes coordonnées personnelles à mon université afin d'être prévenu en cas d'alerte, incluant mon numéro de téléphone portable et mon adresse de courriel principale si elle est différente de celle fournie par l'université	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Mon université devrait légalement avoir le droit d'utiliser des informations personnelles que j'ai fournies au registrariat ou au service des ressources humaines afin de les inclure dans une base de données servant à la diffusion d'alertes en situation d'urgence	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Je devrais pouvoir entrer mes coordonnées dans un service universitaire d'alertes sur une base volontaire	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Il est de ma responsabilité personnelle de connaître les consignes de mon université liées aux alertes en situation d'urgence et de m'assurer de mon inscription sur les registres ou dans toute base de données utilisée en cas d'alerte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. Mon université devrait être légalement dans l'obligation d'informer <u>tous les membres</u> de la collectivité d'un campus ou d'un pavillon en cas de situation d'urgence sur ce site	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. Je souhaiterais avoir un contrôle personnel sur les types de messages d'alerte venant de mon université et sur les appareils de communication servant à les recevoir	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

37. Merci de nous faire part de tout autre commentaire ou de toute suggestion en lien avec les alertes en situation d'urgence à l'Université de Montréal ou touchant la sécurité à l'université.

Messages d'alerte en situation d'urgence à l'Université de Montréal

En terminant, nous vous rappelons que la personne à joindre pour toute question, réaction ou demande touchant ce questionnaire est Patrice Leroux. Il peut être contacté aux coordonnées suivantes :

Tél. : 514-343-6111, poste 2931

patrice.leroux@umontreal.ca

Merci beaucoup d'avoir pris le temps de remplir ce questionnaire. Vos réponses, qui seront traitées de manière anonyme, contribueront à l'amélioration des services à la communauté de l'Université de Montréal.

Lucie Dupuis

Directrice, Direction de la prévention et de la sécurité

Sophie Langlois

Directrice principale, Bureau des communications et des relations publiques

APPENDICE C

PUBLICATIONS ET MESSAGES ANNONÇANT LA RECHERCHE

- C.1 Article dans le journal hebdomadaire *L'UQAM* (16 novembre 2009)
- C.2 Article sur le site Web de l'UQAM (16 novembre 2009)
- C.3 Annonce sur le site Facebook de l'UQAM (16 novembre 2009)
- C.4 Annonce sur le site Twitter de l'UQAM (16 novembre 2009)
- C.5 Mention dans le journal hebdomadaire *Au fil des événements* (ULaval / 11 février 2010)
- C.6 Article sur le site Web *Au fil des événements* (ULaval / saisie le 11 février 2010)
- C.7 Annonce sur le site Facebook de l'Université Laval (saisie le 18 février 2010)
- C.8 Annonce sur le site Twitter de l'Université Laval (saisie le 18 février 2010)
- C.9 Article dans le journal hebdomadaire *Forum* (UdeM / 21 mars 2011)
- C.10 Article sur le site Web *UdeMNouvelles* (UdeM / saisie le 24 mars 2011)
- C.11 Article dans l'infolettre *UdeMCampus* (UdeM / 24 mars 2011)
- C.12 Annonce sur le site Facebook de l'Université de Montréal (21 mars 2011)
- C.13 Annonce sur le site Twitter de l'Université de Montréal (21 mars 2011)

C.1 Article dans le journal hebdomadaire *L'UQAM* (16 novembre 2009)

COMMUNICATIONS EN SITUATION D'URGENCE

LES MEMBRES DE LA COMMUNAUTÉ UNIVERSITAIRE RECEVRONT UNE INVITATION À PARTICIPER À UN SONDAGE SUR LES COMMUNICATIONS EN SITUATION D'URGENCE.

Claude Gauvreau

L'UQAM dispose-t-elle des moyens nécessaires pour informer les étudiants et le personnel à l'occasion d'une évacuation rapide ? En situation d'urgence, quelle serait la première source d'information que vous auriez le réflexe de consulter ? Quel serait le moyen de communication le plus souhaitable pour que l'Université puisse vous faire parvenir un message d'alerte alors que vous êtes sur le campus ?

Pendant la semaine du 16 novembre, tous les membres de la communauté uqamienne seront invités à répondre à ce type de questions dans le cadre d'un sondage en ligne sur la diffusion de messages d'alerte en situation d'urgence. Les informations recueillies seront particulièrement utiles aux personnes travaillant à la planification des mesures et des communications d'urgence, ainsi qu'à l'amélioration

de la sécurité sur le campus.

Ce sondage, soumis par le Service de la prévention et de la sécurité et par le Service des communications de l'UQAM, a été élaboré par le Centre d'études sur la communication de risque et de crise dirigé par Pierre Bérubé, professeur au Département de communication sociale et publique et chercheur à la Chaire de relations publiques et communication marketing. Les questionnaires, qui seront reçus et traités de manière anonyme, portent sur les activités des membres de la communauté universitaire sur le campus, sur leur utilisation des technologies de communication et sur leurs connaissances et attentes en matière de sécurité.

UNE RECHERCHE PAN-CANADIENNE

Pour élaborer le questionnaire, qui sera aussi diffusé à l'Université Laval, Pierre Bérubé s'est inspiré

d'un autre sondage réalisé dans le cadre d'une recherche pan-canadienne menée par le Campus Emergency Messaging Research Group. Cette recherche, qui touche l'Université de l'Alberta, l'Université Simon-Fraser et l'Université du Nouveau-Brunswick, vise à mieux comprendre les besoins de communication dans des situations d'urgence sur les campus universitaires et collégiaux. Pierre Bérubé est responsable du volet québécois de la recherche.

En situation d'urgence (agression armée, colis suspect, incendie, alerte sanitaire, météo exceptionnelle), différents moyens doivent être utilisés pour diffuser un message d'alerte, souligne Pierre Bérubé. «Aucun outil de communication, (sirène d'alarme, système phonique, écrans géants ou site Web de l'institution), ne permet à lui seul d'informer tout le monde de manière efficace, dit-il. Les huit-

parleurs et les écrans géants peuvent être utiles pour alerter les personnes qui déambulent dans les couloirs du campus, mais ils s'avèrent inefficaces pour informer les gens qui sont dans leurs bureaux.»

Le chercheur croit par ailleurs que «les universités doivent assurer une présence dans l'univers des nouveaux réseaux sociaux de communication (Facebook, MySpace ou Twitter) et des moyens de communication mobile (téléphones portables).» En situation d'urgence, poursuit-il, les individus cherchent spontanément à entrer en contact et à reconstruire leur cadre de référence. «Quand une fusillade a éclaté à Virginia Tech aux États-Unis, en 2007, Facebook a été l'un principaux moyens utilisés par les étudiants pour communiquer entre eux. C'est pourquoi notre sondage demandera aux membres de la communauté s'ils utilisent un téléphone portable régulier ou intelligent, s'ils adhèrent à des systèmes d'information par messages textes, ou encore s'ils considèrent que l'Université doit utiliser les nouveaux réseaux sociaux dans le cadre d'une stratégie d'alerte à canaux multiples. ■

C.2 Article sur le site Web de l'UQAM (16 novembre 2009)



Chercher parmi les entrevues

→ Entrevues

UQAM » Entrevues » Communications en situation d'urgence



Rotation actuelle

Archives par date

Archives par auteur

Arts

Communication

Éducation

Gestion

Mode

Politique et droit

Sciences

Sciences humaines

TÉLUQ

Étudiants

Diplômés

Employés

Prix Reconnaissance

Sports

En vert et pour tous

Séries thématiques

Communications en situation d'urgence

Catégorie : [Communication](#)

Partager

Par [Claude Gauvreau](#)

L'UQAM dispose-t-elle des moyens nécessaires pour informer les étudiants et le personnel à l'occasion d'une évacuation rapide? En situation d'urgence, quelle serait la première source d'information que vous auriez le réflexe de consulter? Quel serait le moyen de communication le plus souhaitable pour que l'Université puisse vous faire parvenir un message d'alerte alors que vous êtes sur le campus?

Pendant la semaine du 16 novembre, tous les membres de la communauté uqamienne seront invités à répondre à ce type de questions dans le cadre d'un [sondage en ligne](#) sur la diffusion de messages d'alerte en situation d'urgence. Les informations recueillies seront particulièrement utiles aux personnes travaillant à la planification des mesures et des communications d'urgence, ainsi qu'à l'amélioration de la sécurité sur le campus.

Ce sondage, soumis par le Service de la prévention et de la sécurité et par le Service des communications de l'UQAM, a été élaboré par le Centre d'études sur la communication de risque et de crise dirigé par [Pierre Bérubé](#), professeur au Département de communication sociale et publique et chercheur à la Chaire de relations publiques et communication marketing. Les questionnaires, qui seront reçus et traités de manière anonyme, portent sur les activités des membres de la communauté universitaire sur le campus, sur leur utilisation des technologies de communication et sur leurs connaissances et attentes en matière de sécurité.

Une recherche pan-canadienne

Pour élaborer le questionnaire, qui sera aussi diffusé à l'Université Laval, Pierre Bérubé s'est inspiré d'un autre sondage réalisé dans le cadre d'une recherche pan-canadienne menée par le Campus Emergency Messaging Research Group. Cette recherche, qui touche l'Université de l'Alberta, l'Université Simon-Fraser et l'Université du Nouveau-Brunswick, vise à mieux comprendre les besoins de communication dans des situations d'urgence sur les campus universitaires et collégiaux. Pierre Bérubé est responsable du volet québécois de la recherche.

En situation d'urgence (agression armée, colis suspect, incendie, alerte sanitaire, météo exceptionnelle), différents moyens doivent être utilisés pour diffuser un message d'alerte, souligne Pierre Bérubé. «Aucun outil de communication, (sirène d'alarme, système phonique, écrans géants ou site Web de l'institution), ne permet à lui seul d'informer tout le monde de manière efficace, dit-il. Les haut-parleurs et les écrans géants peuvent être utiles pour alerter les personnes qui déambulent dans les couloirs du campus, mais ils s'avèrent inefficaces pour informer les gens qui sont dans leurs bureaux.»



Pierre Bérubé

Photo : Nathalie St-Pierre

(suite sur la page suivante)

Le chercheur croit par ailleurs que «les universités doivent assurer une présence dans l'univers des nouveaux réseaux sociaux de communication (Facebook, MySpace ou Twitter) et des moyens de communication mobile (téléphones portables).» En situation d'urgence, poursuit-il, les individus cherchent spontanément à entrer en contact et à reconstruire leur cadre de référence. «Quand une fusillade a éclaté à Virginia Tech aux États-Unis, en 2007, Facebook a été l'un principaux moyens utilisés par les étudiants pour communiquer entre eux. C'est pourquoi notre sondage demandera aux membres de la communauté s'ils utilisent un téléphone portable régulier ou *intelligent*, s'ils adhèrent à des systèmes d'information par messages textes, ou encore s'ils considèrent que l'Université doit utiliser les nouveaux réseaux sociaux dans le cadre d'une stratégie d'alerte à canaux multiples.»

Le questionnaire du sondage se trouve à l'adresse

http://www.surveymonkey.com/s.aspx?sm=1xH_2bVGrt5ZZR2V_2fDDao8A_3d_3d

Ce lien sera actif jusqu'au 23 novembre.

Source : *Journal L'UQAM*, vol. XXXVI, no 6 (16 novembre 2009)



Commentaires

⇒ ÉCRIRE un commentaire

Alain Roy - Montréal
Employé, Faculté des sciences
16 novembre 2009, 16:14

Très bonne initiative. À mon avis, pour les situations vraiment urgentes nécessitant une évacuation rapide, un bref message texte par SMS serait fort approprié mais attention à l'abus car les gens vont se retirer si trop de messages à caractères non vitaux sont envoyés!

C.3 Annonce sur le site Facebook de l'UQAM (16 novembre 2009)

facebook


☐ Garder ma session active Mot de passe oublié ?

Adresse électronique Mot de passe Connexion

Inscription UQAM | Université du Québec à Montréal est sur Facebook
Inscrivez-vous sur Facebook pour communiquer avec UQAM | Université du Québec à Montréal.


UQAM | Université du Québec à Montréal

Mur Infos Photos Vidéo Articles Encarts »

  **UQAM | Université du Québec à Montréal**

<http://www.uqam.ca>
<http://www.facebook.com/uqam1>
<http://www.twitter.com/uqam>
<http://UQAM.tv>


Fans
6 sur 4 455 fans Afficher tout

  
Geneviève Jasmin Mylène

 **UQAM | Université du Québec à Montréal**

***MAKING OF* LipDub - I Gotta Feeling (Comm - UQAM 2009) [English subtitles]**
Source : www.youtube.com
L'envers du décor du tournage du LipDub des étudiants en communication de l'Université du Québec à Montréal (UQAM) tourné le 10 septembre 2009 en 2h15min. Making of the lipdub from UQAM (Quebec, Canada). Made on September 10th 2009 in 2h15min.
Il y a 2 heures

 Grégory, Arnaud, Rayen et 9 autres personnes aiment ça.

 **UQAM | Université du Québec à Montréal**

UQAM | Entrevues | Communications en situation d'urgence
Source : www.uqam.ca
Pendant la semaine du 16 novembre, tous les membres de la communauté uqamienne seront invités à répondre à un sondage en ligne sur la diffusion de messages d'alerte en situation d'urgence. Les Informations ...
Il y a 3 heures

C.4 Annonce sur le site Twitter de l'UQAM (16 novembre 2009)


[Login](#) [Join Twitter!](#)



Hey there! UQAM is using Twitter.

Twitter is a free service that lets you keep in touch with people through the exchange of quick, frequent answers to one simple question: What are you doing? **Join today** to start receiving UQAM's tweets.

Join today!

Already using Twitter from your phone? [Click here.](#)



UQAM

L'envers du décor du tournage du lipdub des étudiants en communication de l'UQAM
<http://bit.ly/27s3Yu>
about 2 hours ago from web

Communications en situation d'urgence à l'UQAM: un sondage en ligne à remplir par la communauté uqamienne:
<http://bit.ly/26m6r3>
about 4 hours ago from web

Name UQAM
Location Montréal, Québec, Canada
Web <http://www.uqam.ca>
Bio L'Université du Québec à Montréal (UQAM) est une université publique de langue française qui offre plus de 300 programmes d'études.

12	669	22
following	followers	listed

Tweets **77**

[Favorites](#)

Lists
[@UQAM/institutionnel-uqam](#)
[View all](#)

Following

C.5 Mention dans le journal hebdomadaire *Au fil des événements*
(ULaval / 11 février 2010)

QUESTIONNAIRE SUR LA DIFFUSION D'ALERTES EN SITUATION D'URGENCE

L'Université, comme tous les établissements d'enseignement, doit être préparée à faire face aux diverses situations d'urgence qui peuvent se présenter sur son campus. La diffusion efficace d'alertes et de messages clairs en situation d'urgence compte parmi les éléments déterminants qui peuvent contribuer à réduire les effets négatifs vécus par la communauté. Le Service de sécurité et de prévention et la Direction des communications de l'Université Laval vous invitent à les aider à mieux planifier et ajuster les messages d'urgence provenant de votre université, ainsi

que leurs voies de transmission. Pour ce faire, ils vous invitent à remplir un questionnaire. Il faut compter de dix à quinze minutes pour répondre à ce questionnaire. Ce lien sera actif durant une semaine, soit jusqu'au jeudi 18 février.

Le volet de cette recherche est coordonné par Bernard Dagenais, professeur au Département d'information et de communication. Ce projet a été approuvé par le Comité d'éthique de la recherche de l'Université Laval.

Pour répondre au questionnaire <http://www.surveymonkey.com/s/T2W98P3>

C.6 Article sur le site Web *Au fil des événements* (ULaval / saisie le 11 février 2010)

Direction des communications


AU FIL DES ÉVÉNEMENTS

Dernière édition Éditions précédentes Chercher Calendrier de parution

Nous joindre

LE JOURNAL DE LA COMMUNAUTÉ UNIVERSITAIRE
ÉDITION DU 11 FÉVRIER 2010
Volume 45, numéro 21

Retour au sommaire

Commentez  Partagez   

Questionnaire sur la diffusion d'alertes en situation d'urgence

L'Université, comme toutes les institutions d'enseignement, doit être préparée à faire face aux diverses situations d'urgence qui peuvent se présenter sur son campus. La diffusion efficace d'alertes et de messages clairs en situation d'urgence compte parmi les éléments déterminants qui peuvent contribuer à réduire les effets négatifs vécus par la communauté. Le Service de sécurité et de prévention et la Direction des communications de l'Université Laval vous invitent à les aider à mieux planifier et ajuster les messages d'urgence provenant de votre université, ainsi que leurs voies de transmission. Pour ce faire, ils vous invitent à remplir un questionnaire. Il faut compter de dix à quinze minutes pour répondre à ce questionnaire. Ce lien sera actif durant une semaine, soit jusqu'au jeudi 18 février. Le volet de cette recherche est coordonné par Bernard Dagenais, professeur au Département d'information et de communication. Ce projet a été approuvé par le Comité d'éthique de la recherche de l'Université Laval. Pour répondre au questionnaire, cliquez sur le lien:

<http://www.surveymonkey.com/s/F2W98P3>

C.7 Annonce sur le site Facebook de l'Université Laval (saisie le 18 février 2010)

facebook

☐ Garder ma session active

Inscription

Université Laval est sur Facebook
 Inscrivez-vous sur Facebook pour communiquer avec Université Laval.



Université Laval

[Mur](#)
[Infos](#)
[Photos](#)
[Liens](#)
[Discussions](#)
[Vidéo](#)

Université Laval + fans

[Université Laval](#)

 Fans seulement



Université Laval «Comment les Québécois s'informent-ils?» Une conférence de Daniel Giroux du CEM, à ne pas manquer ce Jeudi 11h 30 au 4275 pavillon Casault.
 il y a environ une heure



Université Laval <http://www.aufil.ulaval.ca/articles/trois-questions-philippe-gregoire-23401.html>
 Uval - Trois questions à Philippe Grégoire
www.aufil.ulaval.ca
 Sur les dangers que représente pour la zone euro la crise des finances publiques en Grèce
 Hier, à 13:39



Université Laval <http://www.aufil.ulaval.ca/articles/pergelisol-fuit-23511.html>
 Uval - Le pergelisol fuit
www.aufil.ulaval.ca

Page Facebook officielle de l'Université Laval, la première université francophone d'Amérique


Informations
 Adresse
 2325, rue de l'Université
 Québec, QC, G1V 0A6
 Téléphone :
 418-656-2131


[Signaler](#)
[Page](#)



Université Laval Diffusion d'alertes en situation d'urgence à l'Université Laval, participez au sondage <http://bit.ly/aptPKJ>
 12 février, à 10:01 via TweetDeck [Get TweetDeck](#)

C.8 Annonce sur le site Twitter de l'Université Laval (saisie le 18 février 2010)






[Login](#) [Join Twitter!](#)

Hey there! universitelaval is using Twitter.

Twitter is a free service that lets you keep in touch with people through the exchange of quick, frequent answers to one simple question: What's happening? **Join today** to start receiving universitelaval's tweets.

Join today!

Already using Twitter from your phone? [Click here.](#)



universitelaval

RT @QuebecHebdo: Mini-bajas : l'Université Laval championne <http://bit.ly/c2GgXV>

8:41 PM Feb 14th from TweetDeck

JO de Vancouver : Vincent Marquis, étudiant en physiothérapie, termine 4e à l'épreuve des bosses. BRAVO! <http://bit.ly/9PWaul>

8:39 PM Feb 14th from TweetDeck

«Pour un humanisme numérique» Conférence de M. Milad Doueili - Mardi le 23 février à 11h30 <http://bit.ly/a4ZG5v>

10:08 AM Feb 12th from TweetDeck

2 M\$ du CRSH pour la recherche en sciences sociales <http://bit.ly/arZiaY>

10:06 AM Feb 12th from TweetDeck

Main-d'oeuvre immigrante: prendre le taureau par les cornes (Le Soleil) <http://bit.ly/dhzW5X>

10:05 AM Feb 12th from TweetDeck

Diffusion d'alertes en situation d'urgence à l'Université Laval, participez au sondage <http://bit.ly/aptPKJ>

10:01 AM Feb 12th from TweetDeck


Name Université Laval
Location Quebec City
Web <http://www.ulaval.ca>
Bio Page Twitter officielle de l'Université Laval, la première université francophone d'Amérique

29 following 472 followers 40 listed

Tweets 284

Favorites

Following



RSS feed of universitelaval's tweets

C.9 Article dans le journal hebdomadaire *Forum* (UdeM, 21 mars 2011)

Actualités universitaires

Les communications en situation de crise scrutées à la loupe

Lucie Dupuis veut améliorer l'efficacité et la rapidité des interventions en situation d'urgence

Quel serait le meilleur moyen pour l'Université de Montréal de vous faire parvenir un message d'alerte en cas de tempête de neige majeure, de coupure d'eau potable ou d'agression armée sur le campus : un texto ? un message vocal ? un « tweet » ? C'est ce que la Direction de la prévention et de la sécurité (DPS) et le Bureau des communications et des relations publiques tenteront d'établir à l'aide d'un questionnaire sur la diffusion d'alertes en situation d'urgence. Tous les membres de la communauté universitaire seront invités par courriel à répondre à ce sondage en ligne dès le 21 mars. Ils auront une semaine pour le remplir.

« Nous voulons connaître les habitudes de communication de notre clientèle, que ce soit les étudiants, les professeurs ou les employés, afin de trouver le moyen le plus efficace et le plus rapide de la joindre », explique Lucie Dupuis, qui est à la tête de la DPS depuis le 10 janvier dernier.

Le sondage interrogera les participants sur leurs activités sur le campus, leur utilisation des technologies des communications et leurs connaissances et attentes en matière de sécurité et d'alertes lors de situations d'urgence. Ce questionnaire a été élaboré par la Com-



« Nous voulons connaître les habitudes de communication de notre clientèle », explique Lucie Dupuis.

seurs et des employés recevront une formation en conséquence. Dans un deuxième temps, des équipes d'évacuation seront formées dans chaque unité. « Dans une situation d'urgence, tout le monde est concerné. On doit s'aider les uns les autres. C'est pourquoi je considère tous les membres de la communauté universitaire comme mes partenaires. »

culum vitae fait foi de son expérience. Elle a agi à titre de consultante en sécurité et mesures d'urgence pour SOPTIMA, une firme spécialisée dans le service-conseil aux entreprises en matière de sécurité et de mesures d'urgence. Elle a été directrice de la sécurité et de la prévention des incendies à la SITQ, la filiale immobilière de la Caisse de dépôt et placement du Québec. De-

questionnaire a été élaboré par le Centre d'études sur la communication de risque et de crise de l'UQAM dans le cadre d'un projet de recherche pancanadien.

« Les échanges en situation d'urgence ne sont pas les mêmes que dans la vie courante, remarque M^{me} Dupuis. Les étudiants peuvent avoir l'habitude de prendre leurs textos régulièrement, mais ils ont peut-être besoin d'être informés différemment en cas de crise. Par ailleurs, ce qui fonctionne pour nos étudiants pourrait ne pas être approprié pour nos professeurs et les membres de notre personnel administratif et de soutien. »

Ce questionnaire est l'une des nombreuses opérations menées par la directrice de la prévention et de la sécurité afin d'améliorer l'efficacité et la rapidité des interventions en situation d'urgence. « Notre campus se distingue par son étendue et ses multiples immeubles, dit-elle. Le défi est d'amener les équipes d'urgence le plus vite possible à la source de la crise, qu'elle soit majeure ou mineure. »

La DPS a récemment demandé aux responsables d'unité de mettre sur pied des équipes de secouristes. Des étudiants, des profes-

« Je veux qu'on devienne la référence en matière de sécurité dans le réseau universitaire.

Rien de moins! »

Le site Web de la DPS sera enrichi d'une foire aux questions. « Les gens pourront ainsi savoir quoi faire si ça sent la fumée ou s'ils trouvent un colis suspect, précise M^{me} Dupuis, qui souhaite ainsi améliorer la visibilité de son service. Les agents ont l'habitude d'être discrets. Conséquemment, les gens ne comprennent pas toujours leur rôle. Ils sont perçus à tort comme un mal nécessaire. J'aimerais changer cette image afin que la communauté se sente à l'aise d'approcher les agents et de leur faire des suggestions. »

Une longue expérience

Lucie Dupuis travaille dans le milieu de la sécurité depuis plus de 25 ans. Son impressionnant curri-

cul, puis 1997, elle est chargée de cours à l'UdeM, où elle enseigne la gestion appliquée à la police et à la sécurité en plus de superviser les stages au baccalauréat en sécurité et études policières.

« Toute jeune, j'aimais déjà l'idée d'aider et de protéger les gens. Je suis motivée à la pensée de devoir prendre des décisions rapidement, créer des stratégies d'intervention et analyser des crises », confie celle qui a géré des situations d'urgence en grand nombre et joué un rôle clé lors de la crise du verglas à la Place-Ville-Marie.

Emballée par son nouveau mandat, M^{me} Dupuis cherche à faire de son service une organisation de référence dynamique à l'image de l'UdeM. « Je veux qu'on devienne la référence en matière de sécurité dans le réseau universitaire. Rien de moins! » affirme-t-elle le sourire aux lèvres.

Marie Lambert-Chan

sur le Web

» www.surete.umontreal.ca
» www.bcrp.umontreal.ca




ACTUALITÉS UNIVERSITAIRES
**Mieux communiquer
à l'UdeM en temps de crise**
PAGE 3

FORUM

Hebdomadaire d'information » umontreal.ca

Volume 45 / Numéro 24 / 21 mars 2011

Université 
de Montréal

C.10 Article sur le site Web UdeMNouvelles (saisie le 24 mars 2011)



Accueil • Campus • Santé et sécurité •

Les communications en situation de crise scrutées à la loupe



LUNDI, 21 MARS 2011 00:00 JOURNAL FORUM SANTÉ ET SÉCURITÉ

Quel serait le meilleur moyen pour l'Université de Montréal de vous faire parvenir un message d'alerte en cas de tempête de neige majeure, de coupure d'eau potable ou d'agression armée sur le campus: un texto? un message vocal? un «tweet»? C'est ce que la Direction de la prévention et de la sécurité (DPS) et le Bureau des communications et des relations publiques tenteront d'établir à l'aide d'un questionnaire sur la diffusion d'alertes en situation d'urgence. Tous les membres de la communauté universitaire seront invités par courriel à répondre à ce sondage en ligne dès le 21 mars. Ils auront une semaine pour le remplir.



«Nous voulons connaître les habitudes de communication de notre clientèle», explique Lucie Dupuis.

«Nous voulons connaître les habitudes de communication de notre clientèle, que ce soit les étudiants, les professeurs ou les employés, afin de trouver le moyen le plus efficace et le plus rapide de la joindre», explique Lucie Dupuis, qui est à la tête de la DPS depuis le 10 janvier dernier.

Le sondage interrogera les participants sur leurs activités sur le campus, leur utilisation des technologies des communications et leurs connaissances et attentes en matière de sécurité et d'alertes lors de situations d'urgence. Ce questionnaire a été élaboré par le Centre d'études sur la communication de risque et de crise de l'UQAM dans le cadre d'un projet de recherche pancanadien.

«Les échanges en situation d'urgence ne sont pas les mêmes que dans la vie courante, remarque Mme Dupuis. Les étudiants peuvent avoir l'habitude de prendre leurs textos régulièrement, mais ils ont peut-être besoin d'être informés différemment en cas de crise. Par ailleurs, ce qui fonctionne pour nos étudiants pourrait ne pas être approprié pour nos professeurs et les membres de notre personnel administratif et de soutien.»

Ce questionnaire est l'une des nombreuses opérations menées par la directrice de la prévention et de la sécurité afin d'améliorer l'efficacité et la rapidité des interventions en situation d'urgence. «Notre campus se distingue par son étendue et ses multiples immeubles, dit-elle. Le défi est d'amener les équipes d'urgence le plus vite possible à la source de la crise, qu'elle soit majeure ou mineure.»

La DPS a récemment demandé aux responsables d'unité de mettre sur pied des équipes de secouristes. Des étudiants, des professeurs et des employés recevront une formation en conséquence. Dans un deuxième temps, des équipes d'évacuation seront formées dans chaque unité. «Dans une situation d'urgence, tout le monde est concerné. On doit s'aider les uns les autres. C'est pourquoi je considère tous les membres de la communauté universitaire comme mes partenaires.»

Le site Web de la DPS sera enrichi d'une foire aux questions. «Les gens pourront ainsi savoir quoi faire si ça sent la fumée ou s'ils trouvent un colis suspect, précise Mme Dupuis, qui souhaite ainsi améliorer la visibilité de son service. Les agents ont l'habitude d'être discrets. Conséquemment, les gens ne comprennent pas toujours leur rôle. Ils sont perçus à tort comme un mal nécessaire. J'aimerais changer cette image afin que la communauté se sente à l'aise d'approcher les agents et de leur faire des suggestions.»

Une longue expérience

Lucie Dupuis travaille dans le milieu de la sécurité depuis plus de 25 ans. Son impressionnant curriculum vitae fait foi de son expérience. Elle a agi à titre de consultante en sécurité et mesures d'urgence pour SOPTIMA, une firme spécialisée dans le service-conseil aux entreprises en matière de sécurité et de mesures d'urgence. Elle a été directrice de la sécurité et de la prévention des incendies à la SITQ, la filiale immobilière de la Caisse de dépôt et placement du Québec. Depuis 1997, elle est chargée de cours à l'UdeM, où elle enseigne la gestion appliquée à la police et à la sécurité en plus de superviser les stages au baccalauréat en sécurité et études policières.

«Toute jeune, j'aimais déjà l'idée d'aider et de protéger les gens. Je suis motivée à la pensée de devoir prendre des décisions rapidement, créer des stratégies d'intervention et analyser des crises», confie celle qui a géré des situations d'urgence en grand nombre et joué un rôle clé lors de la crise du verglas à la Place-Ville-Marie.

Emballée par son nouveau mandat, Mme Dupuis cherche à faire de son service une organisation de référence dynamique à l'image de l'UdeM. «Je veux qu'on devienne la référence en matière de sécurité dans le réseau universitaire. Rien de moins!» affirme-t-elle le sourire aux lèvres.

Marie Lambert-Chan

Sur le Web

- * Répondez au sondage jusqu'au 28 mars 2011 (membres de la communauté universitaire)
- * Bureau de la sûreté
- * Bureau des communications et des relations publiques

C.11 Article dans l'infolettre UdeMCampus (24 mars 2011)

De : UdeMCampus [mailto:udemcampus@UMontreal.CA]

Envoyé : 24 mars 2011 16:26

À : UdeMCampus

Objet : UdeMCampus - Édition du 24 mars 2011

Ce courriel s'affiche incorrectement? [Consultez-le dans votre navigateur.](#)



2011-03-24



Les communications en situation de crise scrutées à la loupe

Quel serait le meilleur moyen pour l'Université de Montréal de vous faire parvenir un message d'alerte sur le campus: un texto? un message vocal? un «tweet»? La Direction de la prévention et de la sécurité et le Bureau des communications et des relations publiques sondent la communauté universitaire à l'aide d'un questionnaire sur la diffusion d'alertes en situation d'urgence.

SUR LE CAMPUS

C.12 Annonce sur le site Facebook de l'Université de Montréal (21 mars 2011)**Université de Montréal****Les communications en situation de crise scrutées à la loupe**

Quel serait le meilleur moyen pour l'Université de Montréal de vous faire parvenir un message d'alerte en cas de tempête de neige majeure, de coupure d'eau potable ou d'agression armée sur le campus: un texto? un message vocal? un «tweet»? C'est ce que la Direction de la prévention et de la sécurité (DPS) et le Bureau des communications et des relations publiques tenteront d'établir à l'aide d'un questionnaire sur la diffusion...

Source : [UdeM Nouvelles](#)

Published : 2011-03-21 04:00:00 GMT



J'aime · [Commenter](#) · [Share](#) · 20 mars, 21:24 via RSS Graffiti

C.13 Annonce sur le site Twitter de l'Université de Montréal (21 mars 2011)



parfaite pour les Carabins <http://bit.ly/dEOJBT>

3:12 PM Mar 21st via TweetDeck

Retweeté par UMontreal

JournalForum Journal Forum du lundi 21 mars : <http://bit.ly/gOkvjE> #UdeM #Forum <http://yfrog.com/gzzwobyj>

1:15 PM Mar 21st via TweetDeck

Retweeté par UMontreal

flafreniere Découvrez ce projet de recherche à l'@UMontreal incluant des ateliers de maître sur la conception sonore. <http://t.co/VPQdCIK>

2:35 PM Mar 21st via Twitter for Mac

Retweeté par UMontreal

JournalForum Les communications en situation de crise scrutées à la loupe <http://bit.ly/dQZmM4> #UdeM #Forum #Sécurité

12:27 PM Mar 21st via TweetDeck

Retweeté par UMontreal

BIBLIOGRAPHIE

- Beck, Ulrich. 2003. *La société du risque : sur la voie d'une autre modernité*. Paris : Flammarion, 521 p.
- Below, Regina, Angela Wirtz et Debarati Guha-Sapir. 2009. *Disaster Category Classification and Peril Terminology for Operational Purposes*. Éd. de Centre for Research on the Epidemiology of Disasters. Louvain-la Neuve : Presses Universitaires de Louvain, 19 p.
- Bérubé, Pierre. 2007. *Les usages sociaux des nouvelles technologies de communication en situation de crise : 5^e Symposium national sur les télécommunications d'urgence*, conférence présentée à Montréal.
- Bijker, Wiebe E., Thomas Parke Hughes et T. J. Pinch. 1987. *The Social construction of technological systems : new directions in the sociology and history of technology*. Cambridge, Mass.: MIT Press, x, 405 p.
- Bonneville, Luc, Sylvie Grosjean et Martine Lagacé. 2007. *Introduction aux méthodes de recherche en communication*. Montréal : G. Morin, xvii, 238 p.
- Breton, Philippe, et Serge Proulx. 2002. *L'explosion de la communication à l'aube du XXI^e siècle*. Montréal : Boréal. 390 p.
- Broom, Glen M. 2009. *Cutlip & Center's effective public relations*. 10^e éd., Upper Saddle River, NJ : Prentice Hall, xviii, 486 p.
- Bruning, Stephen D., et John A. Ledingham. 1999. « Relationships between organizations and publics: development of a multi-dimensional organization-public relationship scale ». *Public Relations Review*, vol. 25, no. 2, p. 157-170.
- Bruning, Stephen D., et John A. Ledingham. 2000. « Perceptions of relationships and evaluations of satisfaction: an exploration of interaction ». *Public Relations Review*, vol. 26, no. 2, p. 85-95.
- Caron, André-H, et Letizia Caronia. 2005. *Culture mobile : Les nouvelles pratiques de communication*. Montréal : Presses de l'Université de Montréal, 313 p.
- Canada, Association canadienne de normalisation. 2010. *CAN/CSA-ISO 31000-10, Management du risque -- Principes et lignes directrices*. Mississauga, Canada, 24 p.
- Canada, Bureau de la protection des infrastructures essentielles et de la protection civile. 27 septembre 2002. *Les attentats terroristes du 11 septembre 2001 : Leçons apprises en matière de protection des infrastructures essentielles*. IA02-001. Ottawa, 22 p.
- Castells, Manuel. 1998. *La société en réseaux - L'ère de l'information*, Tome 1. Paris : Fayard, 616 p.
- Castells, Manuel. 2002. *La galaxie Internet*. Paris : Fayard, 367 p.

- Castells, Manuel et al. 2004. « The mobile communication society: A cross-cultural analysis of available evidence on the social uses of wireless communication technology ». *Annenberg research network on international communication*, 327 p.
- Castells, Manuel et al. 2007. *Mobile communication and society : a global perspective*. Cambridge, Mass.: MIT Press, xii, 331 p.
- CEFRIO. 2011a. L'engouement pour les médias sociaux au Québec. Vol 2. No. 1, NETendances 2011. Québec, 22 p.
- CEFRIO. 2011b. Mobilité : le téléphone intelligent en croissance au Québec. Vol 2. No. 3, NETendances 2011. Québec, 18 p.
- CEFRIO. 2011c. Internet comme source d'information des Québécois. Vol 2. No. 4, NETendances 2011. Québec, 16 p.
- Coombs, W. Timothy. 2007. *Ongoing crisis communication : planning, managing, and responding*. 2nd ed., Los Angeles : SAGE Publications, xiii, 209 p.
- Coombs, W. Timothy, et Sherry J. Holladay. 2010. *The Handbook of Crisis Communication* (Handbooks in Communication and Media). Malden, MA : Wiley-Blackwell, 737 p.
- Cooper, Alan. 2004. *The Inmates Are Running the Asylum: Why High Tech Products Drive Us Crazy and How to Restore the Sanity*. Indianapolis : Sams, 288 p.
- De Certeau, Michel, et Luce Giard. 1990. *L'invention du quotidien, tome 1 : Arts de faire*. Paris : Gallimard, 357 p.
- Denis, Hélène. 2002. *La réponse aux catastrophes : quand l'impossible survient*. Montréal : Presses internationales Polytechnique, xviii, 318 p.
- Drabek, Thomas E. 2010. *The human side of disaster*. Boca Raton : CRC Press, xx, 308 p.
- Foucault, Michel. 1975. *Surveiller et punir : naissance de la prison*. Paris : Gallimard, 318 p.
- Freeman, R. Edward. 1984. *Strategic management : a stakeholder approach*. Pitman series in business and public policy, Boston : Pitman, xii, 276 p.
- Gauthier, Benoît. 2009. *Recherche sociale : De la problématique à la collecte des données*. 5^e éd., Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec, 784 p.
- Gephart Jr, R. P., J. Van Maanen et T. Oberlechner. 2009. « Organizations and risk in late modernity ». *Organization Studies*, 30 (2-3), 141.
- Giddens, Anthony. 1994. *Les conséquences de la modernité*. Coll. « Théorie sociale contemporaine ». Paris : L'Harmattan, 192 p.
- Goffman, Erving. 1973. *La mise en scène de la vie quotidienne : Les relations en public*. t. 2, *Le Sens commun*. Paris : Éditions de Minuit, 372 p.
- Gow, Gordon A., David Townsend, Tara McGee et Peter Anderson. 2008. *Communication technology and campus safety: Critical sociotechnical concerns for emergency messaging at Canadian universities : International Symposium on Technology and Society*, 5 p.
- Gow, Gordon A., Tara McGee, Stanley Varnhagen, Peter Anderson et David Townsend. 2008. « Alerting Preferences and the Campus Community: A research report on survey

- results from three Canadian universities ». Edmonton, Alberta : Campus Emergency Messaging Research Group, 22 p.
- Gow, Gordon A., Tara McGee, David Townsend, Peter Anderson et Stanley Varnhagen. 2009. « Communication technology, emergency alerts, and campus safety ». *Technology and Society Magazine, IEEE*, 28 (2), 34-41.
- Grawitz, Madeleine. 2001. *Méthodes des sciences sociales*. 11e éd., Paris : Dalloz, 1 019 p.
- Grunig, James E. 2002. *Qualitative methods for assessing relationships between organizations and publics*. Gainesville (Florida) : The Institute for Public Relations, University of Florida, 40 p.
- Grunig, James E., et Linda Hon. 1999. *Guidelines for measuring relationships in public relations*. Gainesville (Florida) : The Institute for Public Relations, University of Florida, 40 p.
- Grunig, James E., et Todd Hunt. 1984. *Managing Public Relations*. New York : Holt, Rinehart and Winston, 550 p.
- Grunig, Larissa A., James E. Grunig et David M. Dozier. 2002. *Excellent public relations and effective organizations - A study of communication management in three countries*. Mahwah, New Jersey : Lawrence Erlbaum Associates, Publishers, 653 p.
- Guha-Sapir, Debarati, David Hargitt et Philippe Hoyoïs. 2004. *Thirthy years of natural disasters 1974-2003: The numbers*. Louvain-la Neuve : Presses Universitaires de Louvain, 188 p.
- Harvey, Pierre-Léonard. 1995. *Cyberespace et communautique : appropriation, réseaux, groupes virtuels*. Sainte-Foy : Presses de l'Université Laval, 239 p.
- Harvey, Pierre-Léonard. 2004. *La démocratie occulte : Rapports de force, gouvernance et communautique dans la société de l'information*. Québec : Les presses de l'Université Laval, 274 p.
- Heath, Robert L., et Dan O'Hair. 2009. *Handbook of risk and crisis communication*. New York, NY : Routledge, 683 p.
- Heath, Robert L., et Gabriel Vasquez. 2001. *Handbook of public relations*. Thousand Oaks, Calif. : Sage Publications, xiv, 802 p.
- Heiderich, Didier. 2010. *Plan de gestion de crise : Organiser, gérer et communiquer en situation de crise*. Paris : Dunod, 256 p.
- Hung, Chun-Ju Flora. 2005. « Exploring Types of Organization-Public Relationships and Their Implications for Relationship Management in Public Relations ». *Journal of Public Relations Research*, 17(4), p. 393-425.
- Jauréguiberry, Francis. 2003. *Les branchés du portable*. Paris : Presses Universitaires de France - PUF, 195 p.
- Jauréguiberry, Francis, et Serge Proulx. 2011. *Usages et enjeux des technologies de communication*. Toulouse (France) : Erès, 143 p.
- Jouët, Josianne. 1993. « Pratiques de communication et figures de la médiation ». *Réseaux* No 60, p. 99-120.

- Katz, Elihu, et Paul Felix Lazarsfeld. 1960. *Personal influence : the part played by people in the flow of mass communications ; a report of the Bureau of Applied Social Research, Columbia University*. Foundations of communications research ; v.2, Glencoe, Illinois : Free Press of Glencoe, xx, 400 p.
- Katz, James E. 1999. *Connections: Social and Cultural Studies of the Telephone in American Life*. New Brunswick, New Jersey : Transaction Publishers, 364 p.
- Katz, James E. 2006. *Machines That Become Us: The Social Context of Personal Communication Technology*. New Brunswick, New Jersey : Transaction Publishers, 346 p.
- Katz, James Everett. 2008. *Handbook of Mobile Communication Studies*. Cambridge, Mass.: The MIT Press, 488 p.
- Katz, James E., et Mark Aakhus. 2002. *Perpetual Contact: Mobile Communication, Private Talk, Public Performance*. New York : Cambridge University Press, 391 p.
- Kent, Michael L., et Maureen Taylor. 2002. « Toward a dialogic theory of public relations ». *Public Relations Review*, vol. 28, p. 21-37.
- Lagadec, Patrick. 1981. *La civilisation du risque catastrophes technologiques et responsabilité sociale*. Coll. « Science ouverte ». Paris : Éditions du Seuil, 236 p.
- Lagadec, Patrick. 1991. *La gestion des crises – Outils de réflexion à l'usage des décideurs*. Paris : McGraw-Hill. 327 p.
- Lassell, H.D. 1948. « The structure and function of communication in society ». In *The communication of ideas, a series of addresses*, sous la dir. de Lyman Bryson, New York : Institute for Religious and Social Studies, distributed by Harper.
- Latour, Bruno. 1991. « Technology is Society Made Durable », in John Law, ed., *A Sociology of Monsters*, London, Routledge.
- Latour, Bruno, Cécile Schwartz et Florian Charvolin. 1991. « Crises des environnements : défis aux sciences humaines ». *Futur antérieur*, no 3, pp. 28-56.
- Ledingham, John A. 2001. « Government-community relationships: extending the relational theory of public relations ». *Public Relations Review*, vol. 27, p. 285-295.
- Ledingham, John A., et Stephen D. Bruning. 2000. *Public Relations as Relationship Management – A Relational Approach to the study and Practice of Public Relations*. Mahwah, New Jersey : Lawrence Erlbaum Associates, Publishers, 255 p.
- Leiss, William, et Douglas A. Powell. 2004. *Mad cows and mother's milk : the perils of poor risk communication*. 2^e éd., Montréal : McGill-Queen's University Press, xvii, 452 p.
- Lemyre, Louise et al. 2005. « Les impacts psychosociaux du terrorisme ». In *L'intervention sociale en cas de catastrophe*, sous la dir. de Danielle Maltais, et Marie-Andrée Rheault, p. 351-368. Sainte-Foy, Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Lemyre, Louise, M. Clément, W. Corneil et S. Russo-Garrido. 2005. « Les impacts psychosociaux du terrorisme ». In *L'intervention sociale en cas de catastrophe*, sous la dir. de Danielle Maltais, et Marie-Andrée Rheault, p. 351-68. Sainte-Foy, Québec : Presses de l'Université du Québec.

- Léone, Frédéric, Nancy Richemond et Frédéric Vinet. 2010. *Aléas naturels et gestion des risques*. Paris : Presses Universitaires de France - PUF, 288 p.
- Lévy, Pierre. 1997. *L'intelligence collective : Pour une anthropologie du cyberspace*. Paris : La Découverte, 246 p.
- Libaert, Thierry. 2010. *La communication de crise*, 3e éd. Paris: Dunod, 120 p.
- Lindell, Michael K., et Ronald W. Perry. 2004. *Communicating environmental risk in multiethnic communities*. Coll. « Communicating effectively in multicultural contexts ». Thousand Oaks : Sage Publications, 262 p.
- Maisonneuve, Danielle. 2010. *Les relations publiques dans une société en mouvance*. 4e éd., Collection Communication et relations publiques. Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec, 479 p.
- Maisonneuve, Danielle, Catherine Saouter et Antoine Char (dir. publ.). 1999. *Communications en temps de crise*. Collection Communication et relations publiques. Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec, xix, 392 p.
- Maisonneuve, Danielle (dir. publ.). 2005. *La communication des risques : un nouveau défi*. Sainte-Foy: Presses de l'Université du Québec.
- Martin, Olivier. 2009. *L'analyse de données quantitatives : L'enquête et ses méthodes*. Paris : Armand Colin, 128 p.
- Mileti, Dennis S., Janice R. Hutton et John H. Sorensen. 1981. *Earthquake prediction response and options for public policy*. : Institute of Behavioral Science, University of Colorado, ix, 152 p.
- Millerand, Florence, Serge Proulx et Julien Rueff (dir. publ.). 2010. *Web social : Mutation de la communication*. Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec, 374 p.
- Morin, Edgar. 1976. « Pour une crisologie ». In *Communications (numéro thématique : La notion de crise)*, no 25, Centre d'études transdisciplinaires, École des Hautes études en sciences sociales, p. 149-163. Paris : Seuil.
- National Research Council. 2006. *Facing hazards and disasters : understanding human dimensions*. Washington, D.C.: National Academies Press, xiv, 394 p.
- National Research Council. 2011. *Public response to alerts and warnings on mobile devices: Summary of a workshop on current knowledge and research gaps*. Washington, D.C.: National Academies Press, 102 p.
- Palen, L., S. Vieweg, J. Sutton, S. B. Liu et A. Hughes. 2007. *Crisis informatics: Studying crisis in a networked world* (Ann Arbor, Michigan, 7-9 octobre 2007) : Third International Conference on E-Social Science, 10 p.
- Palen, L., et S. Vieweg. 2008. *The emergence of online widescale interaction in unexpected events: assistance, alliance & retreat : Proceedings of the ACM 2008 conference on Computer supported cooperative work*, 117-26.
- Palenchar, Michael J. 2009. « Historical Trends of Risk and Crisis Communication ». In *Handbook of risk and crisis communication*, sous la dir. de Robert L. Heath et Dan O'Hair, p. 31-52. New York, NY : Routledge.

- Pearson, Christine M., et Judith A. Clair. 1998. « Reframing crisis management ». *The Academy of Management Review*, Vol. 23, No. 1, p. 59-76.
- Pearson, Christine M., Christophe Roux-Dufort et Judith A. Clair. 2007. *International handbook of organizational crisis management*. Los Angeles : Sage Publications, xi, 354 p.
- Peretti-Watel, Patrick. 2010. *La société du risque*. 2e éd., Repères. Paris : Editions La Découverte, 126 p.
- Proulx, Serge, Louise Poissant et Michel Sénécal (dir. publ.). 2006. *Communautés virtuelles : Penser et agir en réseau*. Québec : Presses de l'Université Laval, 361 p.
- Proulx, Serge, et Annabelle Klein (dir. publ.). 2012. *Connexions : Communication numérique et lien social*. Namur, Belgique : PU de Namur, 353 p.
- Quarantelli, Enrico L. 1954. « The nature and conditions of panic ». *American Journal of Sociology*, 60 (3), 267-75.
- Quarantelli, Enrico L. 1988. « Disaster Crisis Management: A Summary of Research Findings ». *Journal of Management Studies*, 25 (4), 373-85.
- Québec, Ministère de la sécurité publique. 2008. *Concepts de base en sécurité civile*. Rédigé par Marc Morin. Québec : Direction générale de la sécurité civile et de la sécurité incendie, 49 p.
- Ramsay, Jacques. 2008. *Rapport du coroner - Fusillade au Collège Dawson à Montréal, le 13 septembre 2006*. Québec : Ministère de la sécurité publique.
- Rheingold, Howard. 2002. *Smart Mobs: The Next Social Revolution*. Cambridge, MA : Basic Books, 266 p.
- Rogers, Everett M. 2003. *Diffusion of innovations*, 5th edition. New York : Free Press, 551 p.
- Roux-Dufort, Christophe. 2003. *Gérer et décider en situation de crise : Outils de diagnostic de prévention et de décision*, 2^e éd. Paris : Éditions Dunod, 243 p.
- Smith, William G. 2008. *Does Gender Influence Online Survey Participation? A Record-Linkage Analysis of University Faculty Online Survey Response Behavior*. Online Submission: ERIC # ED501717, 21 p.
- Steib, Paula A., et Vincent T. Covello. 2011. *Communication in risk situations - Responding to the challenges*. Arlington, Virginia : Association of State and Territorial Health Officials, 16 p.
- Thayer, Lee O. 1968. *Communication and communication systems; in organization, management and interpersonal relations*, 2d. Homewood, Ill. : Irwin, xiv, 375 p.
- Vieweg, S., L. Palen, S. B. Liu, A. L. Hughes et J. Sutton. 2008. *Collective Intelligence in Disaster: Examination of the Phenomenon in the Aftermath of the 2007 Virginia Tech Shooting : Proceedings of the Conference on Information Systems for Crisis Response & Management (ISCRAM)*. 11 p.
- Vos, Femke, Jose Rodriguez, Regina Below et Debarati Guha-Sapir. 2010. *Annual Disaster Statistical Review 2009: The numbers and trends*. Centre for Research on the Epidemiology of Disasters. Louvain-la Neuve : Presses Universitaires de Louvain, 38 p.

- Weick, Karl E. 1976. Educational organizations as loosely coupled systems. *Administrative science quarterly* 21 (1) : 1-19.
- Weick, Karl E. 1988. Enacted Sensemaking in Crisis Situations. *Journal of Management Studies* 25 (4) : 305-17.
- Weick, Karl E., et Kathleen M. Sutcliffe. 2007. *Managing the unexpected : resilient performance in an age of uncertainty*. San Francisco, Calif. Chichester : Jossey-Bass John Wiley [distributeur], xii, 194 p.

Sources consultées en ligne :

- « Bangladesh: megaphones save thousands ». 2007. In *PreventionWeb*. En ligne, <<http://www.preventionweb.net/english/professional/news/v.php?id=1115&pid:50>>. Consulté le 5 août 2010.
- Cauchon, Paul. 2006. « Médias - La tragédie du Collège Dawson a suscité la plus importante couverture journalistique cette année ». *Le Devoir.com*. En ligne. 19 décembre. <<http://www.ledevoir.com/societe/medias/125361/medias-la-tragedie-du-college-dawson-a-suscite-la-plus-importante-couverture-journalistique-cette-annee>>. Consulté le 20 octobre 2010.
- « Disaster Trends ». 2009. In *EM-DAT, The International Disaster Database*. En ligne, <<http://www.emdat.be/disaster-trends>>. Consulté le 5 août 2010.
- Santerre, David. 2012. « Trois élèves arrêtés dans une école de Boucherville ». *cyberpresse.ca*. En ligne. 1^{er} mars. <<http://www.cyberpresse.ca/actualites/quebec-canada/les-patrouilleurs/201203/01/01-4501399-trois-eleves-arretes-dans-une-ecole-de-boucherville.php>>. Consulté le 2 mars 2012.